



GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 1 de 133

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I.ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL	4
1.1. Objetivo General.....	4
1.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. Alcance	4
1.4. Puesta en vigencia	4
1.5. Edición, publicación y actualización.....	5
1.6. Distribución del Manual.....	6
1.7. Definición de términos	6
II.ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	10
2.1. Breve Reseña Histórica de la institución.....	10
2.2. Misión, Visión y Valores Institucionales	10
2.2.1. Misión	10
2.2.2. Visión.....	11
2.2.3. Valores	11
2.3. Base Legal de la institución	12
Decretos:.....	12
Resoluciones:.....	12
2.4. Atribuciones de la ley	13
2.5. Catálogo de Servicios	15
2.6. Estructura y Organigrama	17
2.6.1. Estructura Organizativa	17
2.6.2. Organigrama	19

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	2 de 133

2.7. Política Integrada de Gestión..... **20**

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES²¹

3.1 UNIDADES DEL NIVEL NORMATIVO O DE MÁXIMA DIRECCIÓN 22

3.1.1 Dirección General..... 23

3.2. UNIDADES DEL NIVEL CONSULTIVO O ASESOR 26

3.2.1. Departamento de Recursos Humanos 27

3.2.2 Departamento de Comunicaciones 30

3.2.3 Departamento Jurídico 37

3.2.4 Departamento de Relaciones Internacionales..... 38

3.2.5 Departamento de Coordinación Interinstitucional..... 42

3.2.6 Departamento de Planificación y Desarrollo..... 44

3.3 UNIDADES DE NIVEL AUXILIAR O DE APOYO 56

3.3.1 Dirección Administrativa y Financiera..... 57

3.3.2 Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación 72

3.4 UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS 89


3.4.1 Dirección de Atención Ciudadana 90

3.4.2 Dirección Técnica 101

3.4.3 Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica..... 110

3.4.4 Dirección Data Center del Estado 112

3.4.5 Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico127

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 3 de 133


INTRODUCCIÓN

Para lograr las metas establecidas, una institución necesita estar organizada internamente de manera efectiva. Por esta razón, en la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en pleno conocimiento de la importancia del fortalecimiento institucional y en cumplimiento de la ley 41-08 de Función Pública, hemos llevado a cabo la elaboración y actualización de nuestro Manual de Organización y Funciones.

El presente Manual es un documento formal y bien estructurado que describe las funciones de las áreas que integran la institución y a la vez sirve de herramienta de gestión del conocimiento, de toma de decisiones y planificación estratégica. En mismo orden, nuestro Manual de Funciones permite a las áreas conocer el impacto de sus acciones en los objetivos institucionales.

El contenido que presentamos a continuación, muestra la estructura de la institución, los niveles jerárquicos, las relaciones de coordinación, las líneas de autoridad y la descripción detallada de las funciones de las unidades organizativas que integran la OPTIC.

La elaboración del mismo ha sido orientada a la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Así mismo, hemos respetado los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública y realizado la presente actualización en base a nuestra estructura organizativa aprobada mediante la Resolución 0001/17, de febrero del 2017.

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 4 de 133

I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

1.1. Objetivo General

Dotar a la institución de una herramienta de gestión para la toma de decisiones y regular el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos.


1.2. Objetivos Específicos

- Especificar las funciones de todas las unidades organizativas que integran la estructura institucional.
- Describir como está organizada la institución, los niveles jerárquicos, relaciones internas y externas de las áreas.
- Presentar información clara y bien estructurada que facilite la planificación estratégica, coordinación y control de la institución.
- Poner al alcance de todo el personal de la OPTIC, información que sirva para el buen desarrollo sus funciones.

1.3. Alcance

En el presente Manual de Organización y Funciones estarán descritas de forma detallada cada una las funciones de las unidades que conforman la estructura de la institución.

1.4. Puesta en vigencia

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	5 de 133

El presente Manual será puesto en vigencia luego de la revisión y acciones conjuntas de la Dirección General y todas las unidades organizativas de la OPTIC, cuando el mismo sea refrendado por el Ministerio de Administración Pública, a través de una Resolución Administrativa.


1.5. Edición, publicación y actualización

Tan pronto sea aprobado por resolución del o de la titular de la institución y refrendado por el Ministro de Administración Pública, se procederá a editar el manual en dos (2) originales y se presentará a todos los colaboradores responsables de las unidades organizativas.

En cuanto a la actualización del Manual de Organización y Funciones de la institución, será revisado cada vez que ocurra un cambio en la estructura de la organización, para que refleje la realidad existente dentro de la misma.

La revisión y actualización del manual se realizará al menos una vez al año, o en caso de modificaciones en la estructura organizativa y funcional, ajustes en los planes estratégicos u operativos, entre otros, en coordinación con las demás áreas.

Luego, conforme la Ley Núm. 41-08 deberá ser sometido a la consideración y opinión favorable del Ministerio de Administración Pública.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	6 de 133


1.6. Distribución del Manual

El Manual será distribuido a todas las áreas de la institución en formato digital, de igual forma se encontrará bajo el control del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

1.7. Definición de términos


Los conceptos presentados a continuación han sido tomados de la Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Funciones en el Sector Público, elaborada por el Ministerio de Administración Pública.

- Ñ **Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas afines y sucesivas, que forman parte de un procedimiento, ejecutado por una persona o por una unidad administrativa y encaminada a la cobertura de una función.
- Ñ **Estructura Orgánica:** Disposición sistemática de los órganos que integran a una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.
- Ñ **Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas entre sí necesarias para alcanzar los objetivos de una entidad, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico administrativas.
- Ñ **Línea de Autoridad:** Relación formal y de enlace dentro de las unidades de diferente nivel jerárquico. Canal de Responsabilidad a lo largo del cual se emiten las instrucciones.
- Ñ **Manual de Organización:** Documento en que se registra y actualiza la información detallada de una organización acerca de sus antecedentes históricos, atribuciones, estructura orgánica, funciones de las unidades administrativas que la integran, niveles jerárquicos, líneas de comunicación y coordinación y los organigramas que representan en

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 7 de 133


forma esquemática la estructura.

- Ñ **Marco Normativo:** Enunciado de las disposiciones legales constitución, leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, etc. de los cuales se derivan las atribuciones y normas de la actividad institucional, que afectan directamente a las unidades administrativas descritas en el Manual de Organización.
- Ñ **Objetivo:** Es la expresión cualitativa del fin que persigue una área administrativa o grupo de trabajo, que responde al ¿para qué? se realiza determinada función o grupo de funciones.
- Ñ **Organigrama:** Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o parte de ella y de las relaciones que guardan entre sí los órganos que la integran.
- Ñ **Puesto:** Unidad de trabajo específica e impersonal, constituida por un conjunto de operaciones que deban realizarse y aptitudes que debe reunir su titular u ocupante, en determinadas condiciones de trabajo.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	8 de 133


Los siguientes conceptos han sido tomados del portal oficial de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

- Ñ **Centro de Atención Ciudadana Presencial o Punto Gob:** consiste en la implementación de un sistema presencial de Servicio al Ciudadano, moderno, eficaz, eficiente, productivo, participativo y dinámico, incorporando el uso de los recursos de información para ofrecer los servicios de mayor demanda sin tener que acudir a puntos geográficos distantes.
- Ñ **Centro de Datos o Data Center del Estado:** El Data Center del Estado dominicano permite resguardar y procesar las informaciones de las instituciones públicas en un lugar que cuenta con todas las facilidades de servicio con un alto nivel de seguridad.
- Ñ **Centro de Contacto Gubernamental (CCG):** El Centro de Contacto Gubernamental para el Ciudadano es una iniciativa desarrollada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como parte del proyecto “Centro de Atención al Ciudadano” en el marco del Gobierno Electrónico para brindar a los ciudadanos información gratuita, vía telefónica, sobre los servicios que ofrecen las diferentes Instituciones del Estado Dominicano.
- Ñ **Centro de Atención Ciudadana Web (Portal del Estado):** Es un portal de internet que servirá como punto único de interacción entre los ciudadanos y el Gobierno Dominicano, de forma tal que cualquier trámite, información o transacción que los ciudadanos requieran con el Gobierno podrá ser iniciada a través de esta vía, tomando en cuenta las prerrogativas legales y poniendo a disposición del ciudadano los formularios necesarios para satisfacer su demanda.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 9 de 133

Siglas

- **CIEN:** Comité interno de evaluación de las NORTIC.
- **COETIC:** Comités de estándares sobre Tecnologías de la Información y Comunicación.
- **DiGOB:** Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico.
- **iTICge:** Índice de Tecnologías de la Información y Comunicación de Gobierno Electrónico.
- **LGLAIP:** Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04
- **MAP:** Ministerio de Administración Pública.
- **NIU:** Número de Identificación Único utilizado en los procesos de las NORTIC.
- **NORTIC:** Normas de tecnologías de la información y comunicación.
- **OPTIC:** Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- **PHP:** es un lenguaje de programación de uso general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico
- **RAI:** Responsable de acceso a la Información.

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 10 de 133

II. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

2.1. Breve Reseña Histórica de la institución


En el año 2004 se identificó la necesidad de contar con un organismo de alto nivel gubernamental, debido a la prioridad y el firme propósito del Gobierno Dominicano en articular iniciativas sectoriales con el objetivo de masificar en el país el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), buscando con esto modernizar el Estado, aumentar la competitividad del sector productivo y socializar el acceso a la información.

Siendo de interés muy particular fomentar, desarrollar y diseñar proyectos, políticas y estrategias que tiendan a democratizar el uso, acceso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y reducir la marcada brecha digital.

Es en respuesta a esa necesidad que mediante decreto No.1090-04, nace la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, una institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

2.2. Misión, Visión y Valores Institucionales

2.2.1. Misión

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 11 de 133


Formular promover e implementar políticas, estrategias y normativas para la gestión de las TIC y el Gobierno Electrónico que garanticen el uso de la tecnología, el acceso a la información, la transparencia y los servicios en línea del Estado para la Ciudadanía, mediante el desarrollo continuo del Gobierno Digital en Instituciones del Estado.

2.2.2. Visión

Ser el organismo rector y el referente nacional e internacional en materia de Gobierno Electrónico y las TIC en el Estado dominicano, trazando pautas para el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia en las instituciones gubernamentales, así como el fomento de las alianzas público-privadas en beneficio de la ciudadanía.

2.2.3. Valores

- Transparencia
- Compromiso
- Innovación
- Espíritu de Trabajo en Equipo
- Excelencia
- Vocación de Servicio

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 12 de 133


2.3. Base Legal de la institución

Decretos:

- Núm. 1090-04, del 3 de septiembre de 2004, que crea a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Núm. 258-16 de septiembre de 2016 que crea el programa de República Digital y la comisión que integra.
- Núm. 694-09, del 17 de septiembre de 2009, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas y reclamaciones.
- Núm. 709-07, del 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC. que instruye a toda la Administración Pública del Estado Dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos.
- Núm. 615-07, del 23 de octubre de 2007, que instruye a la OPTIC a: (i) coordinar el procedimiento para la elaboración de los inventarios de las instituciones gubernamentales respecto a los programas incorporados a las computadoras y su licenciamiento.
- Núm. 228-07, del 19 de abril de 2007, que establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), canal de voz oficial, como primer punto de contacto y principal de comunicación para atención telefónica del Gobierno Dominicano.

Resoluciones:

- Núm. 51-13, del 3 de diciembre del 2013, que aprueba los modelos estructuras organizativas de las unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación de la administración pública.


 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 13 de 133

- Núm. 0002-13, del 7 de abril del 2013 (Adendum a la Resolución Núm. 001-2012, del 16 de agosto del 2012) que modifica la Estructura Organizativa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y comunicación (OPTIC).
- Núm. 001-2012 del 6 de agosto del 2012, que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y comunicación (OPTIC).

2.4. Atribuciones de la ley


Según el decreto 1090-04 las funciones que la ley atribuye a la OPTIC son las siguientes:

- **Artículo 3.-**Diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la Sociedad de la Información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen al acceso equitativo a los mercados al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida , crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura , recreación y otros.
- **Artículo 4.** En el marco de la Sociedad de la Información, asesorar, realizar la planificación estratégica, formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en las distintas instituciones de gobierno, así como propiciar y apoyar la creación de redes de cooperación entre el sector público, privado y sociedad civil para facilitar y

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	14 de 133

optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa. También realizar estudios, promover la transferencia de conocimientos, de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial; comunicar y difundir el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la sociedad dominicana.

- **Artículo 5.** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación es responsable de la formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado hacia la Sociedad de la Información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).
- **Artículo 6.** Asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas , autónomas y descentralizadas, en la identificación de oportunidades de implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, para la mejora y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos de implantación identificados , sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada entidad, buscando promover la adopción y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las entidades públicas , particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.
- **Artículo 7.** Proponer políticas para difundir y promover la generación de una cultura de Tecnología de la Información y Comunicación en el país.
- **Artículo 8.** Participar en los proyectos de desarrollo, innovación, implementación e integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), cualquiera fuese su fuente de financiamiento, a fin de optimizar las inversiones en el ámbito del sector público.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 15 de 133

- Artículo 9. Velar, asistir y supervisar en los aspectos y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.
- Artículo 10. Dar seguimiento y proponer ajustes y nuevos proyectos para la ejecución de la agenda de gobierno electrónico.


2.5. Catálogo de Servicios

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de Asistencia en Formulación e Implementación de Estrategias y Proyectos de Gobierno Electrónico
- Inclusión en el Centro de Contacto Gubernamental (*462)
- Servicio de Consultoría y Auditoría en las NORTIC
- Asistencia en la Implementación de Proyectos de Gobierno Electrónico
- Solicitud de Asesoría Técnica
- Servicio de Asistencia en la Formulación de Proyectos de Gobierno Electrónico
- Correos Electrónicos a las Institucionales del Estado
- Creación de Portales Gubernamentales
- Servicios de Atención Telefónica al Ciudadano Ofrecido en el DAC
- Servicio de e-GOB Provinciales/Municipales utilizando e-Voluntarios
- Servicio de Asesoría Técnica en Implementación de Gobierno Electrónico
- Servicio de Estadísticas Nacionales e Internacionales sobre el Avance de Gobierno Electrónico
- Servicio Estandarización Estructura Transversal TIC
- Alojamiento de Portales Gubernamentales a las Instituciones del Estado

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	16 de 133

- Servicio de Representación Internacional en Asuntos TIC

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 17 de 133

2.6. Estructura y Organigrama

2.6.1. Estructura Organizativa

Nivel Directivo Máximo


- Dirección General

Unidades Consultivas y Asesoras

- Departamento Jurídico
- Departamento de Recursos Humanos
- **Departamento de Comunicaciones, con:**
 - División de Publicaciones
 - División de Prensa
- Departamento de Relaciones Internacionales
- Departamento de Coordinación Interinstitucional
- **Departamento de Planificación y Desarrollo, con:**
 - División de Gestión de Calidad
 - División Formulación, Monitoreo y evaluación de Planes, Programas y Proyectos
 - División de Desarrollo Institucional

Unidades de Apoyo

- **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:**
 - División de Operaciones TIC
 - División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
 - División de Seguridad y Monitoreo TIC
 - División de Administración del Servicio TIC
 - División de Administración de Proyectos TIC
- **Dirección Administrativa y Financiera, con:**
 - Departamento de Contabilidad

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 18 de 133

- División de servicios Generales
- División de Compras y Contrataciones
- División de Registro y Control de Documentos
- Sección de Seguridad

Unidades Sustantivas u Operativas

- **Dirección de Atención Ciudadana, con:**
 - Departamento Centro de Contacto Gubernamental
 - Departamento Centro de Atención Ciudadana Presidencial
 - División Centro de Atención Ciudadana Web
 - División Gestión de Contenidos
- Departamento Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica
- **Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico, con:**
 - División Observatorio e Investigación de Gobierno electrónico
 - División de Estrategia de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto
- **Dirección Técnica, con:**
 - Departamento de Desarrollo Proyectos Técnicos
 - División Desarrollo de Proyectos Comunitarios
- **Dirección Centro de Datos del Estado (Data Center), con:**
 - Departamento de Administración y Gestión de Servicios
 - Departamento de Operaciones y Seguridad
 - Departamento de Servicios Profesionales
 - División de Telecomunicaciones



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: PD-MA-001

Proceso:

Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas

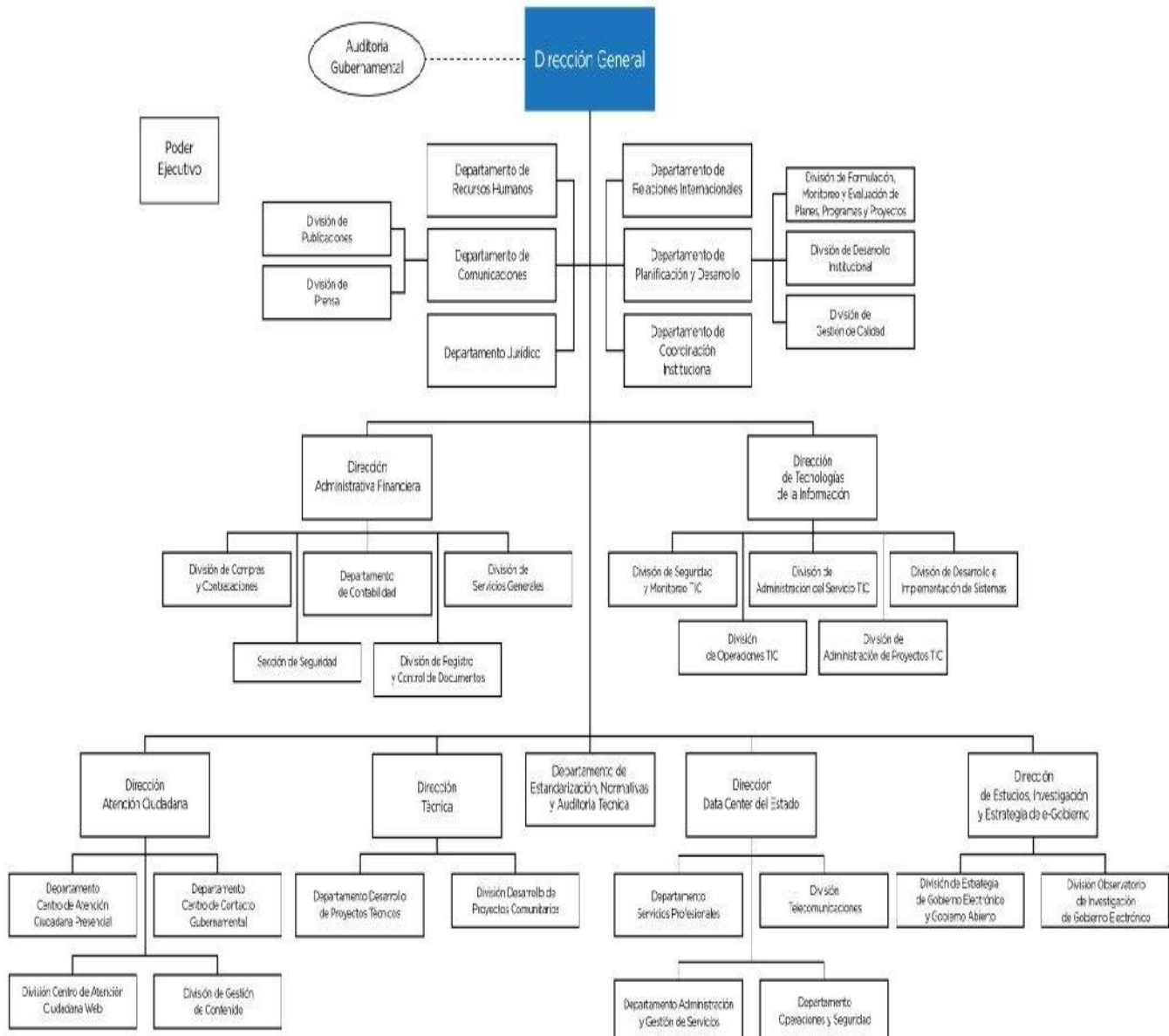
Versión: 02


Responsable:

Departamento de Planificación y Desarrollo

Página: 19 de 133

2.6.2. Organigrama




 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 20 de 133

2.7. Política Integrada de Gestión


Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos del servicio, legales y normativos aplicables, la mejora continua de nuestros procesos y servicios, con el fin de asegurar y mantener los sistemas de gestión de acuerdo a los estándares de calidad, seguridad de la información y los servicios de TI y así contribuir con la transformación del Estado Dominicano.

Nos proponemos garantizar a nuestros clientes, servicios:


- Ñ De excelencia
- Ñ Profesionales
- Ñ Eficientes
- Ñ Disponibles
- Ñ Seguros

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 21 de 133

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	22 de 133

3.1 UNIDADES DEL NIVEL NORMATIVO O DE MÁXIMA DIRECCIÓN

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 23 de 133

3.1.1 Dirección General

Título de la Unidad : Dirección General

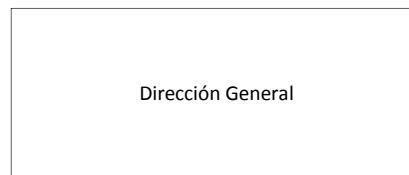
Naturaleza de la Unidad : Máxima Dirección

Estructura Orgánica : Todas las unidades de la institución

Relación de Dependencia: -----

Relación de Coordinación: Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:


Diseñar, proponer y definir las políticas, lineamientos, las estrategias, planes de acción, y programas destinados a promover, desarrollar y garantizar el uso e implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, así como el gobierno electrónico en el Estado Dominicano.

Funciones Principales:

1. Velar por la ejecución de los procedimientos establecidos para el diseño y definición de políticas, estrategias y programas que promuevan el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el gobierno electrónico en el estado.
2. Trazar las directrices necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, establecidos en el plan estratégico anual.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 24 de 133


3. Dar seguimiento a la ejecución de proyectos en el marco de las Tecnologías de Información y Comunicación, a favor de contribuir con la optimización de la gestión de las instituciones gubernamentales.
4. Velar por la identificación de oportunidades de implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, para la mejora y eficiencia de la función pública.
5. Proponer políticas para difundir y promover la generación de una cultura digital en el país.
6. Participar en los proyectos de desarrollo, innovación, implementación e integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
7. Velar por la implementación, seguimiento y auditoría de las Normas TIC (NORTIC), como parte del marco normativo del uso de TIC y Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano.
8. Diseñar y velar por el cumplimiento de las políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.
9. Velar por el desarrollo de estrategias y proyectos orientados a modernizar el Estado, aumentar la competitividad del sector productivo y socializar el acceso a la información.
10. Proponer, supervisar y promover estrategias y proyectos diseñados para democratizar el uso, acceso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y reducir la brecha digital.
11. Supervisar el cumplimiento y eficiencia de la OPTIC en función de los lineamientos, planes generales y estratégicos trazados por el Poder Ejecutivo.
12. Dar seguimiento y proponer ajustes y nuevos proyectos para la ejecución de la agenda de gobierno electrónico.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	25 de 133


13. Implementar y gestionar el Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITIGE), como herramienta de medición para apoyar la eficiencia y transparencia de las instituciones y la prestación de los servicios al ciudadano.
14. Velar por posicionar y mantener el país en un nivel de excelencia en los índices que miden el avance y crecimiento del gobierno electrónico.
15. Apoyar el fomento de la cultura de transparencia y acceso a la información en el Estado.
16. Implementar las medidas necesarias con el fin de garantizar un óptimo nivel de calidad en los servicios que la OPTIC presta al ciudadano.
17. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 26 de 133

3.2. UNIDADES DEL NIVEL CONSULTIVO O ASESOR

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 27 de 133

3.2.1. Departamento de Recursos Humanos

Título de la Unidad : Departamento de Recursos Humanos

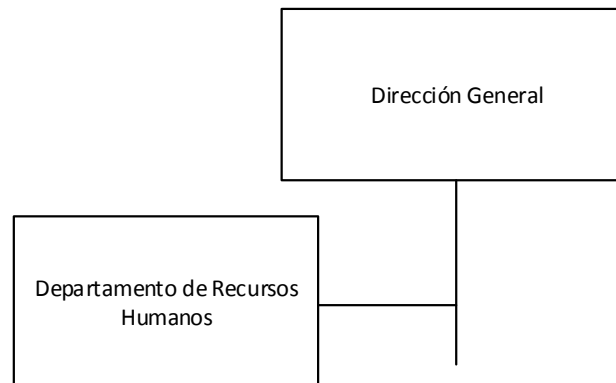
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relación de Dependencia: Con el Dirección General

Relación de Coordinación: Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:


Implantar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que garantice la existencia de empleados, funcionarios y/o servidores públicos motivados, honestos e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, enmarcado en la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación.

Funciones Principales:

1. Dirigir y coordinar los programas de administración de Recursos Humanos y realizar tareas afines según lo establecido en la Ley 41-08, sus Reglamentos de Aplicación y el presente Manual de Organización y Funciones.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 28 de 133


2. Dirigir la aplicación y el desarrollo de los diferentes subsistemas y elementos de Recursos Humanos.
3. Programar, coordinar y supervisar los subsistemas de clasificación y valoración de puestos, sueldos e incentivos, reclutamiento, selección e inducción de personal, evaluación del desempeño, adiestramiento y desarrollo y otros referentes a la administración de Recursos Humanos y remitir al Ministerio de Administración Pública, MAP.
4. Cumplir las políticas destinadas al mejoramiento y desarrollo de los elementos y subsistemas de administración de Recursos Humanos de la institución.
5. Planificar estratégicamente las necesidades de Recursos Humanos a corto, mediano y largo plazo para el logro de los objetivos institucionales.
6. Desarrollar programas de compensaciones y beneficios que permitan estimular al personal, para mantener la eficiencia en el ejercicio de sus labores.
7. Velar por el adiestramiento y capacitación del personal, coordinando actividades de educación y desarrollo con las entidades públicas y privadas establecidas.
8. Coordinar y participar conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública (MAP), en la determinación de los cargos de carrera de la OPTIC y dar seguimiento al desarrollo de la misma.
9. Velar por la prevención, atención y solución de conflictos laborales, a fin de contribuir al bienestar emocional y productivo de los servidores y empleados contratados.
10. Medir a través de la Evaluación del Desempeño, la contribución de los servidores y empleados contratados al logro de los objetivos institucionales.
11. Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo, la elaboración de los planes y programas a ser ejecutados por el Departamento de Recursos Humanos, orientados al desarrollo de la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 29 de 133

12. Coordinar las reuniones de la comisión **interna** encargada de otorgar becas de estudios, para los empleados de la institución.
13. Aplicar encuestas de Clima Organizacional a los servidores de la institución, a fin de detectar la situación del ambiente laboral y proponer programas de mejora.
14. Velar por la aplicación y el buen desempeño del Sistema de Seguridad Social **en** la institución.
15. Conducir a los empleados y servidores públicos de la institución a observar una conducta moral incuestionable en el desempeño de sus funciones.
16. Velar por el control de la entrada y salida del personal y registrar los permisos concedidos a los empleados para ausentarse en horas laborables.
17. Desarrollar programas Realizar actividades de integración y conciliación laboral para los empleados de la institución.
18. Ejecutar, registrar y controlar los procesos de elaboración y el pago de la nómina de empleados, según las disposiciones vigentes.
19. Coordinar, controlar y ejecutar el proceso de pago de beneficios laborales del personal desvinculado, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública, y sus Reglamentos de Aplicación.
20. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 30 de 133

3.2.2 Departamento de Comunicaciones

Título de la Unidad : Departamento de Comunicaciones

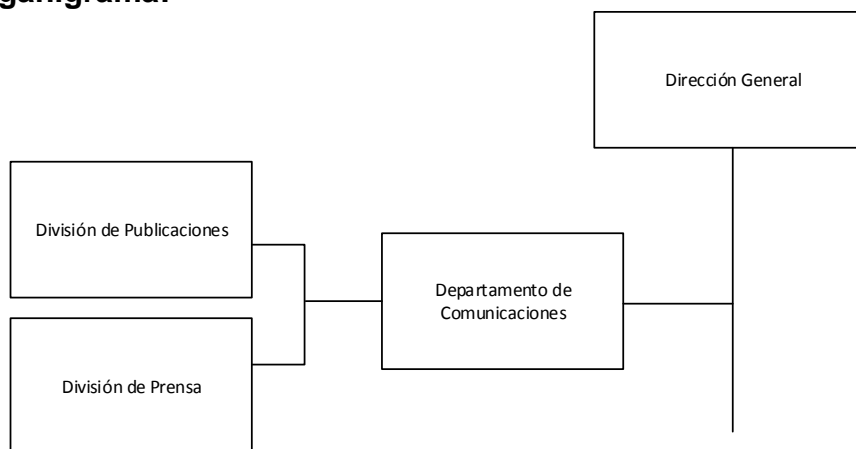
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Orgánica : División de Publicaciones
División de Prensa

Relación de Dependencia: Con el Director General

Relación de Coordinación: Con todas las unidades de la institución.

Organigrama:




Objetivo General:

Supervisar, coordinar y dirigir el manejo del flujo de información interna y externa y el desarrollo del Plan Estratégico de comunicación institucional, desarrollando actividades de manera transparente y accesible a la ciudadanía.


Funciones Principales:

1. Diseñar, dirigir y supervisar los planes y estrategias de comunicación, difusión y publicación, que fortalezcan la imagen pública de la institución; a los fines de

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 31 de 133

favorecer interacciones positivas, para el desarrollo y fortalecimiento del Gobierno Electrónico.

2. Planificar, organizar y dirigir la aplicación de la política comunicacional interna y externa, en coordinación con las áreas de Recursos Humanos y Calidad.
3. Establecer los lineamientos generales para mantener el control sobre los documentos e informaciones de interés Institucional contenidos en la hemeroteca, videoteca y sistema virtual de consulta, relativo a los asuntos de interés Institucional.
4. Planificar y dirigir programas de difusión y divulgación de información interna y/o externa, tomando en consideración las políticas establecidas sobre prevención de posibles riesgos de crisis comunicacional.
5. Informar y orientar al público en lo referente a los servicios que ofrece la institución
6. Coordinar la publicación y difusión de boletines, revistas, libros, instructivos, publicaciones especiales y otros documentos informativos, relativos a las actividades de la OPTIC.
7. Difundir las informaciones periodísticas de las actividades de la institución a nivel nacional e internacional, de acuerdo a las directrices trazadas por el Despacho de la Dirección General.
8. Coordinar y Supervisar la organización de ruedas de prensa, actos sociales y otras actividades y eventos que se lleven a cabo con la comparecencia de la Máxima Autoridad y otros funcionarios públicos de la institución.
9. Organizar y coordinar, las relaciones públicas de la institución y los eventos de carácter institucional que se celebren en el país relacionado con la OPTIC.
10. Supervisar todo contenido referente a la institución que esté dirigido a un público externo.
11. Desarrollar y establecer políticas de comunicación con otras instituciones acorde con las estrategias establecidas por la institución.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 32 de 133

12. Mantener un flujo de información permanente sobre la temática institucional con los servidores internos y externos, así como la ciudadanía a través de la página Web institucional, sistema virtual de consulta y demás medios electrónicos establecidos.

13. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 33 de 133

3.2.2.1 División de Publicaciones

Título de la Unidad : División de Publicaciones

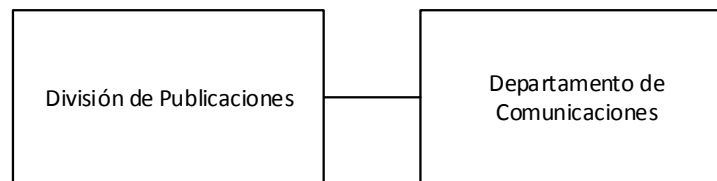
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relación de Dependencia: Departamento de Comunicaciones

Relación de Coordinación: Con todas las unidades de la institución.

Organigrama:




Objetivo General:

Coordinar las actividades referidas a la producción de publicaciones de la institución, supervisando y controlando su diseño, diagramación, redacción y distribución a fin de garantizar una eficiente y eficaz publicación de parte de la institución.

Funciones Principales:


1. Coordinar los diseños y la reproducción del material publicitario material publicitario-para ser difundidos en los diferentes medios de comunicación-y eventos institucionales.
2. Diseñar y controlar la edición del material visual, audiovisual e impreso a ser difundido a través de las diferentes actividades desarrollas por la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 34 de 133

3. Coordinar todo el proceso de publicación y difusión del material didáctico requerido por las diferentes áreas de la institución.
4. Desarrollar e implementar estrategias y propuestas sobre el diseño de la línea gráfica de los proyectos institucionales.
5. Velar por el cumplimiento de las políticas internas sobre el contenido gráfico de las publicaciones difundidas en los eventos y diferentes medios de comunicación institucional.
6. Controlar y supervisar la difusión de boletines, revistas, libros, instructivos, publicaciones especiales y otros documentos relacionados con la temática informativa de la OPTIC.
7. Controlar la distribución del material publicitario institucional requerido por las instituciones del Sector Público y ciudadanía a través de los diferentes medios establecidos acorde a las normativas vigentes.
8. Publicar en los diferentes medios de comunicación y redes sociales las actividades y/o eventos institucionales.
9. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

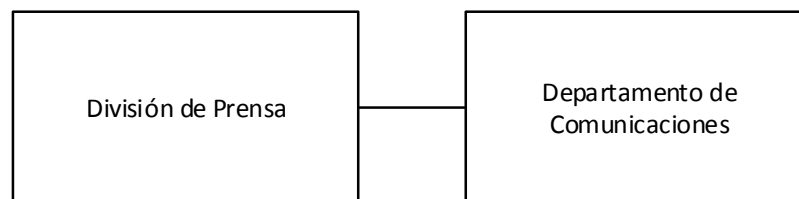
Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 35 de 133

3.2.2.2 División de Prensa

- Título de la Unidad** : División de Prensa
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia:** Con el Encargado de Comunicaciones
- Relaciones de Coordinación:** Con todas las unidades de la institución.
- Organigrama:**




Objetivo General:

Coordinar la redacción y difusión de las notas de prensa sobre las actividades o eventos institucionales, a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales del país.

Funciones Principales:


1. Fortalecer la relación institucional con los diferentes medios y contactos de comunicación nacional e Internacional.
2. Diseñar el contenido informativo institucional, las notas de prensa, reportajes e historias para para ser transmitidos en los diferentes medios, de acuerdo con la estrategia de comunicación institucional establecida.
3. Promover y difundir los logros y resultados de la OPTIC a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 36 de 133

4. Dar a conocer el desenvolvimiento de la OPTIC a nivel nacional e internacional, fortaleciendo la imagen y proyección institucional.
5. Diseñar y desarrollar una adecuada política de gestión con los diferentes medios de comunicación de Prensa Nacional e internacional.
6. Coordinar la cobertura de las actividades y/o eventos institucionales.
7. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 37 de 133

3.2.3 Departamento Jurídico

- Título de la Unidad** : Departamento Jurídico
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia:** Con el Director General
- Relaciones de Coordinación:** Con todas las unidades de la institución.
- Organograma:**

Dirección General


Departamento Jurídico

Objetivo General:

Brindar asesoría al Director General y a las demás áreas de la OPTIC en la elaboración de estudios e interpretación de leyes, decretos, ordenanzas y/o cualquier otro aspecto legal.

Funciones Principales:

1. Dar respuestas a las consultas en relación a las leyes a todas las áreas de la institución.
2. Velar por el adecuado depósito y conservación de todos los documentos relativos a acuerdos y/o convenios en los que la OPTIC tenga participación.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 38 de 133

3. Dirigir la recopilación, ordenación, actualización y registro de todas las disposiciones legales, reglamentarias, jurisprudenciales, contencioso-administrativas que se relacionan con las áreas de competencia de la institución.
4. Recopilar y gestionar la publicación de la jurisprudencia emanada de Tribunal Contencioso, Administrativo y Tributario, en los casos referentes a la aplicación de la Ley 41-08.
5. Representar a la OPTIC, previa aprobación del Director General en la resolución de conflictos surgidos que ameriten la intervención del área.
6. Analizar y dar seguimiento a las notificaciones que por acto de alguacil sean recibidas por la institución.
7. Elaborar y registrar los contratos, convenios y acuerdos interinstitucionales suscritos por la institución con personas físicas y/o jurídicas.
8. Participar como miembro del Comité de Licitaciones y certifica los procedimientos y documentos elaborados durante el proceso, conforme a lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones y sus Reglamentos.
9. Gestionar la notarización de los documentos legales de la institución, que así lo requieran.
10. Dar seguimiento al Congreso Nacional, de los anteproyectos de ley que impacten en el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
11. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

3.2.4 Departamento de Relaciones Internacionales

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 39 de 133

Título de la Unidad : Departamento de Relaciones Internacionales

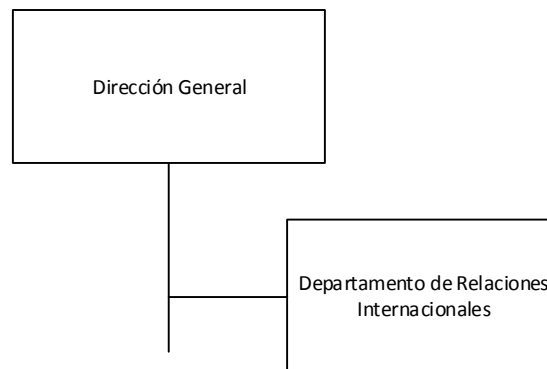
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones De Dependencia: Director General

Relaciones De Coordinación: Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:


Asesorar a la Dirección General en la gestión y elaboración de convenios, documentos y propuestas en los diferentes foros de negociaciones relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), implementación del Gobierno Electrónico, así como su uso y gestión de la asistencia técnica en materia de cooperación con entidades internacionales.

Funciones principales:

1. Coordinar la participación de OPTIC en eventos internacionales, tales como cumbres, reuniones y talleres de los organismos internacionales afines a OPTIC.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 40 de 133


2. Velar por el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos, convenios y compromisos asumidos por OPTIC con organismos internacionales en materia de Gobierno Electrónico.
3. Programar y coordinar los viajes internacionales para los funcionarios de la institución.
4. Coordinar y programar la agenda de los consultores y personalidades internacionales que visitan la institución, para coordinar la cobertura de las diferentes actividades protocolares para ser difundidas.
5. Coordinar y gestionar las actividades y eventos, que con carácter internacional organice la institución.
6. Gestionar, coordinar y asistir los proyectos técnicos de financiamiento de organismos internacionales.
7. Ampliar el alcance de la cooperación técnica bilateral a las áreas operativas, administrativas y de apoyo, con la finalidad de aportar a la mejora continua de todos los procesos de la organización.
8. Promover las relaciones de la OPTIC con organismos y entidades internacionales con el objetivo de coordinar acuerdos y convenios de valor para la institución y para el país.
9. Coordinar con organismos internacionales la cooperación técnica que recibe la entidad.
10. Mantener contacto con representantes de organismos internacionales para la elaboración y financiamiento de proyectos afines con la institución.
11. Analizar, depurar y remitir informaciones institucionales a los organismos internacionales.
12. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de los organismos internacionales en materia de Gobierno Electrónico e implementación y uso de las TIC.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	41 de 133

13. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 42 de 133

3.2.5 Departamento de Coordinación Interinstitucional

Título de la Unidad : Departamento de Coordinación Interinstitucional

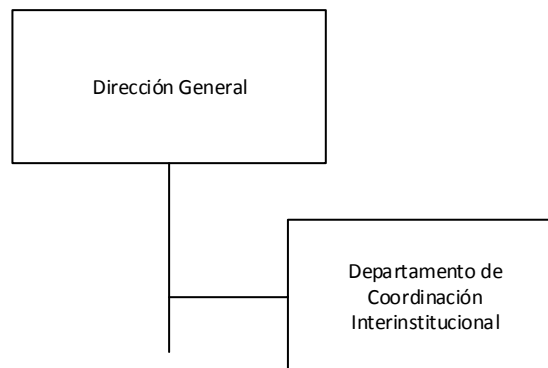
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones De Dependencia : Director General

Relaciones De Coordinación : Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:

Coordinar la cooperación e interrelación de la OPTIC con las instituciones de la Administración Pública y la Sociedad Civil, en el marco de la agenda institucional.

Funciones principales:


1. Planificar, elaborar y promover convenios de cooperación entre las instituciones del Estado Dominicano y la OPTIC.
2. Analizar y proponer solicitudes y/o informaciones relativas al establecimiento de convenios.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 43 de 133

3. Dirigir la realización de acuerdos interinstitucionales y dar seguimiento oportuno a los compromisos establecidos.
4. Coordinar y ejecutar todos los trámites establecidos para la aprobación de los convenios de cooperación nacional e internacional.
5. Coordinar y promocionar los eventos de cooperación entre instituciones del Estado Dominicano y la OPTIC.
6. Elaborar el Manual Contentivo de Normas y Procedimientos para la tramitación de los convenios Nacionales e Internacionales de la OPTIC.
7. Fomentar nexos de cooperación con organismos e instituciones públicas privadas.
8. Participar en la logística y protocolo de bienvenida a las personalidades e invitados especiales de las actividades institucionales.
9. Coordinar y velar junto con el área de Comunicaciones por la correcta distribución de las informaciones y documentos que debe impartir la OPTIC a las instituciones del Estado en materia de Tecnología de la Información y Comunicación.
10. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas en el área.
11. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

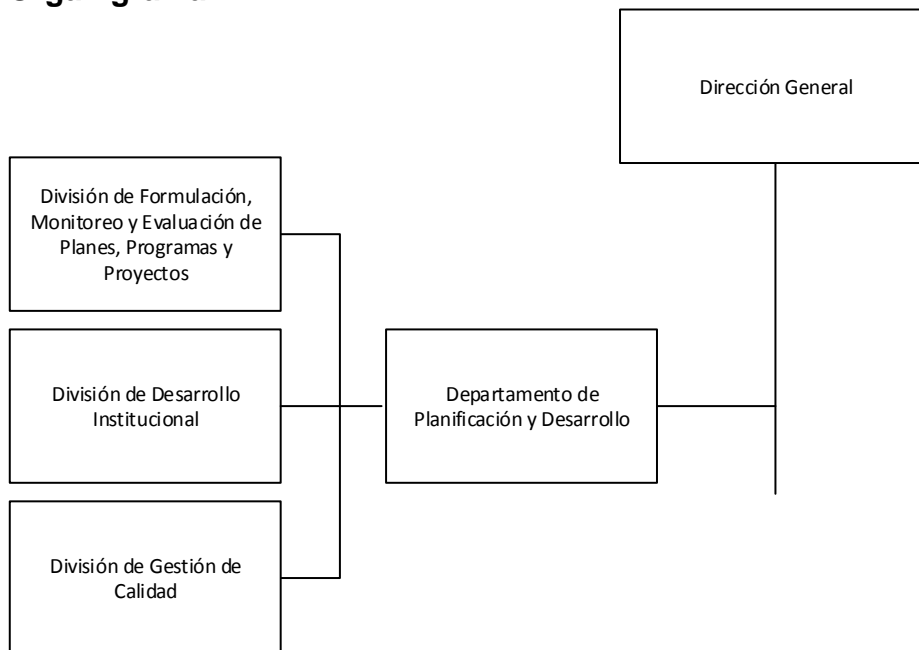
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 44 de 133

3.2.6 Departamento de Planificación y Desarrollo

- Título de la Unidad** : Departamento de Planificación y Desarrollo
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Orgánica** : División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
División de Desarrollo Institucional
División de Gestión de Calidad
- Relaciones De Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones De Coordinación** : Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 45 de 133

Objetivo General:


Asesorar en materia de políticas, planes, programas y proyectos que serán desarrollados por la institución, así como en el desarrollo y aprendizaje organizacional, Gestión de la Calidad, reingeniería de procesos y efectuar su evaluación periódica.

Funciones Principales:

1. Formular con todas las áreas de la OPTIC el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, así como las estrategias de seguimiento a tales instrumentos.
2. Elaborar informes trimestrales de los avances de los planes Operativos de las áreas, como instrumento de retroalimentación y seguimiento de sus indicadores de medición.
3. Alinear el Plan Estratégico de la OPTIC con la Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.
4. Participar y colaborar en la actualización del Plan Nacional Plurianual de Sector Publico, (PNPSP).
5. Apoyar en el proceso de Autoevaluación de Control Interno NOBACI.
6. Colaborar en la Autoevaluación CAF- institucional.
7. Participar en los eventos de licitaciones y comparaciones de los procesos de compras y contrataciones de bienes, obras y servicios.
8. Elaborar informes mensuales de gestión.
9. Elaborar la Memoria Anual de la institución según requerimiento de la Presidencia.
10. Asesorar a todas las áreas de la institución para una efectiva toma de decisiones en la planificación y programación de proyectos.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 46 de 133


11. Formular las políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
12. Preparar la formulación del presupuesto anual de la institución, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera.
13. Preparar el proyecto del plan de inversiones públicas del área de su competencia y evaluar la factibilidad técnica y económica de cada uno de los proyectos de inversión.
14. Formular proyectos que surjan como resultados de las relaciones de la institución con otros organismos nacionales e internacionales.
15. Supervisar el impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales a través de la ejecución de programas y proyectos.
16. Preparar propuestas de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
17. Elaborar y dar seguimiento a los proyectos de modernización de la institución.
18. Efectuar los estudios administrativos dirigidos a detectar y/o proponer alternativas de solución a problemas estructurales operacionales y funcionales de la institución.
19. Elaborar los Manuales de políticas, procesos y procedimientos de la institución en coordinación con la División de Gestión de la Calidad.
20. Dar seguimiento a la aplicación de las normas, procedimientos y recomendaciones establecidas en los estudios administrativos de la institución.
21. Asegurar el establecimiento y desarrollo de un Plan de Calidad, así como supervisar todas las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad dentro de la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 47 de 133

22. Gestionar la aplicación e implementación de Modelos de Gestión de la Calidad que contribuyan a la eficientización de los servicios que ofrece la institución a los demás organismos del Estado y la ciudadanía en general.
23. Velar por la recolección y actualización de los datos estadísticos que sirven de soporte a la formulación de planes para la toma de decisiones en la institución.
24. Velar por que la institución ofrezca un adecuado servicio de documentación e información de temas relacionados con la institución.
25. Identificar y formular programas, proyectos y acciones a ser presentados para el financiamiento de la cooperación internacional.
26. Dar seguimiento y evaluar los programas, proyectos y acciones de cooperación internacional de la institución y mantener el diálogo y la coordinación con el Viceministerio de Cooperación Internacional del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
27. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

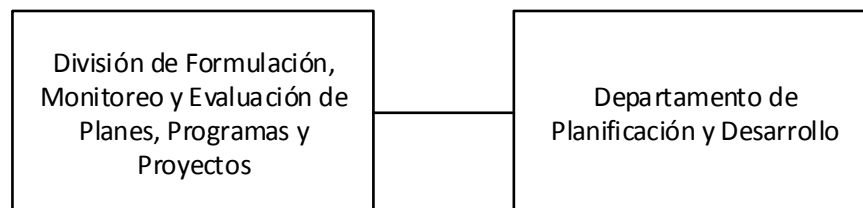
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 48 de 133

4.2.6.1 División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

- Título de la Unidad** : División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones De Dependencia** : Con el Departamento de Planificación y Desarrollo
- Relaciones De Coordinación** : Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:


Promover, dirigir, coordinar y supervisar la formulación de planes, programas y proyectos que se realizan en la institución.

Funciones Principales:

1. Coordinar y conducir, con los actores institucionales involucrados, el proceso de formulación de planes, programas y proyectos.
2. Realizar el análisis de costo de los planes, programas y proyectos para registrarlos en el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) y sea financiado por la Ley de Presupuesto Público.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 49 de 133

3. Medir la eficacia en la implementación de los planes, programas y proyectos institucionales.
4. Determinar en qué se están utilizando los recursos financieros, humanos e infraestructura, cómo se están desarrollando los procesos operativos y qué avance se evidencia en la ejecución de los planes, programas y proyectos de la institución.
5. Identificar los resultados e impactos provocados por la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales.
6. Participar en los procesos de licitación de los proyectos formulados.
7. Participar en la coordinación y ejecución de los proyectos gubernamentales y representar a la institución en las comisiones de proyectos y mesas de trabajo.
8. Coordinar, administrar y mantener el sistema de información y seguimiento de la cartera de proyectos.
9. Coordinar la elaboración, recibir y revisar el Plan Operativo Anual (POA) de las áreas funcionales de la institución.
10. Corregir y dar seguimiento a las informaciones recibidas de las áreas funcionales de la Institución para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA).
11. Elaborar, revisar y dar seguimiento a las programaciones trimestrales de los proyectos de las unidades organizativas que integran la institución.
12. Recibir y preparar el borrador de los informes mensuales de gestión.
13. Recibir los insumos de las áreas involucradas para la preparación de la memoria anual de la institución.
14. Elaborar, revisar y dar el seguimiento oportuno a las matrices de monitoreo de las diversas áreas institucionales.
15. Medir trimestralmente la ejecución del Plan Estratégico y el Plan Operativo y remitir los resultados al Encargado de Departamento de Planificación y Desarrollo y a Recursos Humanos para fines de evaluación de las áreas.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 50 de 133


16. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

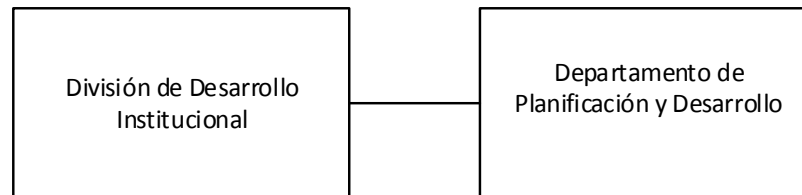
4.2.6.2 División de Desarrollo Institucional

Título de la Unidad : División de Desarrollo Institucional

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	51 de 133

- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones De Dependencia** : Departamento de Planificación y Desarrollo
- Relaciones De Coordinación** : Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:

Dirigir, coordinar, controlar y supervisar el desarrollo, implantación y evaluación de los estudios de estructura orgánica, procedimientos y sistemas requeridos para el óptimo funcionamiento de la institución.

Funciones Principales:


1. Coordinar y supervisar el levantamiento de información en las diferentes áreas de la institución para su posterior análisis y formulación de recomendaciones.
2. Realizar estudios de procedimientos y análisis de estructuras organizativas de la institución para detectar y corregir fallas en los mismos.
3. Diseñar nuevos sistemas y procedimientos para lograr una mejor estructura y funcionamiento de la institución.
4. Mantener actualizados los organigramas estructurales, funcionales y de niveles, flujogramas de procesos y otros.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 52 de 133

5. Realizar el análisis, diseño, y actualización del Manual de Organización y Funciones de la OPTIC así como otras documentaciones institucionales de acuerdo a las normativas vigentes establecidas por el Ministerio de Administración Pública.
6. Asesorar en el área de su especialidad a las dependencias que lo requieran.
7. Diseñar los instrumentos que permitan recolectar la información de los procesos institucionales con la colaboración del área de calidad.
8. Velar por el cumplimiento de la aplicación de las normas procedimentales aprobadas por la máxima autoridad institucional.
9. Proponer y dar seguimiento a las recomendaciones establecidas en los estudios administrativos realizados en la OPTIC, para dar cumplimiento a las normativas establecidas por organismos nacionales e internacionales.
10. Diseñar las políticas requeridas para el desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
11. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

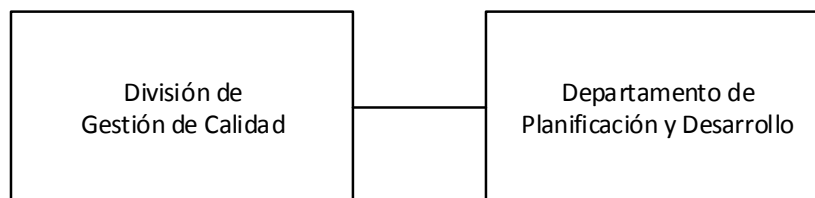
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	53 de 133

4.2.6.3 División de Gestión de la Calidad

Título de la Unidad	:	División de Gestión de la Calidad
Naturaleza de la Unidad	:	Consultiva o Asesora
Estructura Orgánica	:	El personal que la integra
Relaciones De Dependencia	:	Departamento de Planificación y Desarrollo
Relaciones De Coordinación	:	Con todas las unidades de la institución

Organigrama:




Objetivo General:


Promover y coordinar la implantación de modelos y/o sistemas de Gestión de la Calidad en la institución, así como cualquier instrumento que contribuya a la mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

Funciones Principales:

1. Coordinar e impulsar la aplicación de sistemas y/o modelos de Gestión de la Calidad que contribuyan a la eficientización de la gestión y los servicios que ofrece la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 54 de 133


2. Formular y presentar, para aprobación del Departamento de Planificación y Desarrollo y la Dirección General, el Plan de Calidad Institucional, asegurando su establecimiento y desarrollo.
3. Coordinar el proceso de autodiagnóstico de la institución, sugiriendo prioridades y dando seguimiento a las áreas de mejora detectadas hasta su incorporación en el plan operativo institucional.
4. Asegurar la definición de características, índices e indicadores apropiados para los servicios ofrecidos por la institución y la medición periódica de los mismos, como base para el mejoramiento continuo en su prestación.
5. Coordinar la formación de equipos de auditores internos y comités de calidad interna, asesorándolos en su metodología de trabajo para el logro de objetivos definidos.
6. Acompañar a las diferentes áreas de la OPTIC en los diferentes aspectos relacionados con la implantación de sistemas e instrumentos que apoyen la Gestión de la Calidad, tales como: detección de áreas de mejora, medición de indicadores internos, esbozo de proyectos de mejora, entre otros.
7. Coordinar con el área de Comunicaciones la comunicación de todos los temas relacionados con el modelo y/o Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier otra iniciativa que en materia de calidad se implemente en la institución.
8. Elaborar los diferentes documentos oficiales relacionados con la Gestión de la Calidad de la institución, velando por su actualización y distribución.
9. Coordinar con el área de Planificación y Desarrollo, la organización y permanente actualización de la base de datos estadísticos, relacionados con el desarrollo del Modelo y/o Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Diseñar y aplicar periódicamente, instrumentos de medición, a fin de conocer los niveles de satisfacción de los clientes/usuarios con los servicios que ofrece la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 55 de 133


11. Presentar, a toda la institución, las informaciones emanadas por los diferentes instrumentos aplicados, (encuestas, buzones, autodiagnósticos, grupos focales, entre otros), de manera que puedan ser utilizados para fundamentar la toma de decisiones.
12. Colaborar con el área de Planificación y Desarrollo, en el estudio de los procesos internos de la institución, proponiendo mejoras para su rediseño en coordinación con las áreas involucradas.
13. Elaborar un plan de capacitación, en materia de calidad, para todos los empleados de la institución, coordinando su cumplimiento con el área de Recursos Humanos.
14. Velar porque la institución ofrezca servicios de alta calidad, que busquen permanentemente lograr la satisfacción de los clientes/usuarios.
15. Dirigir las actividades para la subsistencia del Modelo de excelencia para organismos de la Administración Pública, Marco Común de Evaluación (CAF) de la mano del Departamento de Planificación y Desarrollo.
16. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	56 de 133

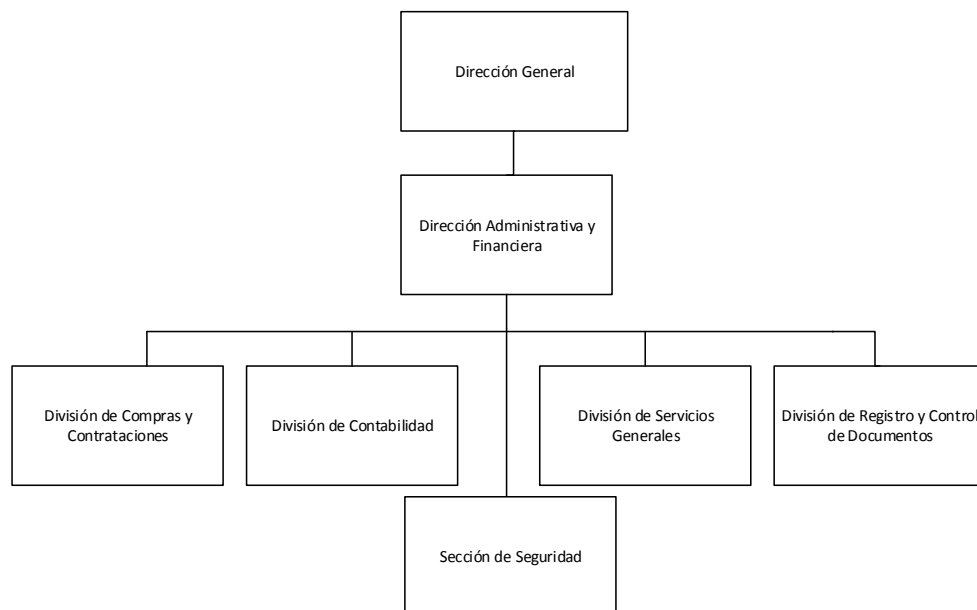
3.3 UNIDADES DE NIVEL AUXILIAR O DE APOYO

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 57 de 133

3.3.1 Dirección Administrativa y Financiera


- Título de la Unidad** : Dirección Administrativa y Financiera
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : Departamento de Contabilidad
División de Compras y Contrataciones
División de Servicios Generales
División de Registro y Control de documentos
Sección de Seguridad
- Relaciones De Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones De Coordinación** : Con todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo general:


Planificar, organizar, supervisar y controlar las actividades administrativas y financieras de la institución, a los fines de disponer el presupuesto necesario para lograr el buen desempeño de la institución, velando por el cumplimiento de las

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 58 de 133


políticas, normas, y procedimientos administrativos establecidos y asegurando el uso racional de los recursos financieros.

Funciones principales:

1. Revisar, analizar y validar informes sobre el comportamiento mensual y acumulado de las partidas del presupuesto y de las metas de gestión, así como de las cuentas de la contabilidad general y presentarlos a las autoridades correspondientes, para su seguimiento, evaluación y control.
2. Aplicar las políticas, normas y procesos referentes al manejo de los recursos materiales y financieros de la institución, a partir de las directrices trazadas por los órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
3. Validar y/o aprobar en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) todas las transacciones económicas, así como los movimientos contables de las operaciones financieras de la OPTIC, de acuerdo con las normas legales y disposiciones emanadas de los órganos rectores.
4. Coordinar, ejecutar y supervisar los programas de servicios generales y mantenimiento de planta física, mobiliarios y equipos.
5. Coordinar y asesorar las unidades ejecutoras de la institución, sobre los aspectos de gestión administrativa y financiera, ejerciendo la verificación de las distintas etapas de la ejecución del gasto y tramitando los mismos y pagos, a partir de la autorización dada por la autoridad competente.
6. Suplir las necesidades de espacio físico, equipos y suministro de materiales de la institución.
7. Gestionar la aprobación del presupuesto de la institución por parte de los organismos competentes; así como los ajustes presupuestarios y la entrega de recursos complementarios en los casos necesarios.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 59 de 133


8. Programar, supervisar y aprobar las operaciones de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios requeridas por los trabajos de las distintas unidades de la institución; procurando que se cumplan las normas fijadas por la Dirección General de Contrataciones Públicas en condición de órgano rector.
9. Mantener un archivo digital de todos los documentos de soporte financiero.
10. Programar el flujo de ingresos y egresos de la institución y realizar la programación mensual de compromisos para cada trimestre; así como la programación indicativa para los trimestres restantes del ejercicio fiscal.
11. Elaborar el presupuesto anual de la institución en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo, conforme a los planes estratégicos de la institución y siguiendo las políticas y procedimientos establecidos por el Ministerio de Hacienda.
12. Supervisar y controlar el inventario de los activos fijos de la OPTIC de acuerdo a las normativas dictadas por el Ministerio de Hacienda.
13. Supervisar y controlar la ejecución presupuestaria de los distintos programas, proyectos y actividades, así como aprobar las modificaciones que requiera la gestión de la institución.
14. Regular las actividades administrativas relacionadas con la prestación de servicio de transporte.
15. Garantizar el mantenimiento eficiente, eficaz, planificado y sostenible de las instalaciones de la institución.
16. Supervisar y firmar los libramientos y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la institución.
17. Garantizar la tramitación oportuna de toda la documentación, referente a las actividades institucionales, verificando que aquellas contentivas de decisiones con carácter vinculante sean entregadas dentro de los plazos correspondientes.

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 60 de 133

18. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

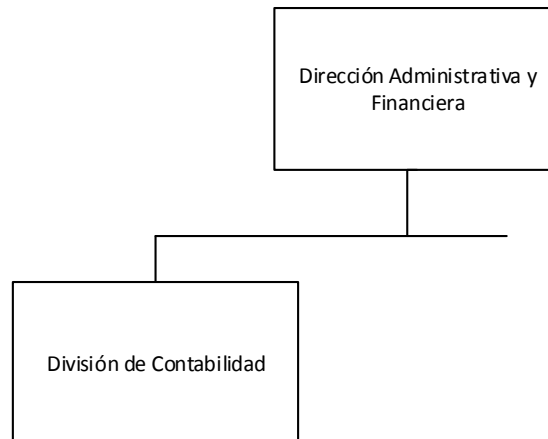
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 61 de 133

3.3.1.1 Departamento de Contabilidad

- Título de la Unidad** : Departamento de Contabilidad
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones De Dependencia** : Con la Dirección Administrativa y Financiera
- Relaciones De Coordinación** : Con la Dirección Administrativa y Financiera

Organigrama:




Objetivo general:


Gestionar la ejecución de todas las operaciones contables de la Institución, manteniendo fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan las actividades financieras de la administración pública.

Funciones principales:

1. Gestionar y controlar los recursos financieros para cumplir con el plan estratégico de gestión.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 62 de 133

2. Preparar y controlar los pagos de los compromisos contraídos con los proveedores.
3. Supervisar los registros contables, adecuando los registros de las informaciones a las normativas vigentes.
4. Realizar análisis contables y financieros.
5. Controlar la ejecución de gastos correspondientes a diferentes partidas presupuestarias.
6. Solicitar, controlar y tramitar las cuotas presupuestarias a la Oficina Nacional de Presupuesto.
7. Verificar la preparación de las conciliaciones bancarias.
8. Revisar los documentos soporte de los cheques y libramientos a ser tramitados.
9. Coordinar y asegurar que las cuotas presupuestarias aprobadas se administren de acuerdo a los lineamientos establecidos.
10. Revisar y corregir el registro de operaciones financieras.
11. Tramitar a la Oficina Nacional de Presupuesto, las solicitudes de cuotas trimestrales para su ejecución.
12. Preparar estados financieros y balance de comprobación.
13. Suministrar la información solicitada por instituciones del Estado o la Dirección General respecto a la ejecución presupuestaria.
14. Participar en la elaboración anual del anteproyecto de presupuesto de la institución, de acuerdo con las normas establecidas.
15. Preparar informes financieros según sean requeridos.
16. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	63 de 133

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 64 de 133

3.3.1.2 División de Compras y Contrataciones

- Título de la Unidad** : División de Compras y Contrataciones
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones De Dependencia:** Con la Dirección Administrativa y Financiera
- Relaciones De Coordinación:** Con la Dirección Administrativa y Financiera
- Organigrama:**

Dirección Administrativa y
Financiera


División de Compras y
Contrataciones

Objetivo general:

Dirigir los procedimientos de compras establecidos, para la adquisición de los productos, bienes y servicios requeridos por la Institución.

Funciones principales:


1. Llevar a cabo los procesos correspondientes a Compras y Contrataciones mediante el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, publicando la requisición de productos o servicios.
2. Preparar, clasificar y tramitar órdenes de compras de materiales y equipos de oficina.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 65 de 133

3. Asegurar que las compras realizadas sean recibidas en el almacén según especificaciones y cantidades solicitadas.
4. Llevar control de las órdenes de compras pendientes de entrega.
5. Velar por la realización de inventarios de materiales en existencia.
6. Participar en la elaboración del presupuesto anual de compras de la entidad según planes y programas a desarrollar.
7. Llevar registro cronológico de las órdenes de compras, facturas y cartas órdenes.
8. Enviar las cartas de invitación de los proyectos con el sistema establecido.
9. Convocar al Comité de Licitación según se requiera.
10. Elaborar la relación de las compañías invitadas al proceso de licitación.
11. Recibir las propuestas técnicas y económicas de las compañías invitadas al proceso de licitación.
12. Elaborar carta de evaluación técnica al departamento solicitante de un proyecto.
13. Elaborar carta de adjudicación y no adjudicación de los proyectos, para comunicar al oferente que resulte ganador del proyecto, así como a los que no resultaron electos.
14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

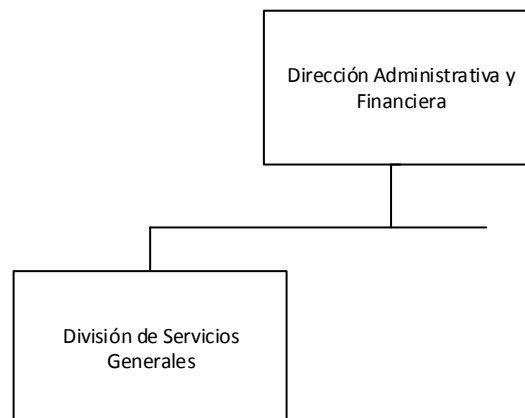
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 66 de 133

3.3.1.3 División de Servicios Generales

Título de la Unidad	:	División de Servicios Generales
Naturaleza de la Unidad	:	Auxiliar o de Apoyo
Estructura Orgánica	:	El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	:	Dirección Administrativa y Financiera
Relaciones de Coordinación	:	Con todas las áreas de la institución

Organigrama:




Objetivo general:

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento y servicios generales de la institución, gestionando el suministro oportuno de bienes y servicios requeridos para el desarrollo de las actividades diarias.

Funciones principales:


1. Asegurar y supervisar las labores de transporte y mantenimiento.
2. Recibir y tramitar las solicitudes de servicios de transporte, reparaciones, mantenimiento de equipos, mobiliarios de oficina y otros.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 67 de 133

3. Recibir las mercancías solicitadas a la unidad de compras y contrataciones.
4. Administrar y controlar el inventario de mercancías en almacén, así como el buen estado de las mismas.
5. Realizar solicitud de compra de las mercancías agotadas en almacén.
6. Presentar informe de las entradas y salidas de mercancías a la Dirección Administrativa y Financiera.
7. Garantizar el aseo y limpieza de las instalaciones de la institución, así como el servicio de refrigerios.
8. Gestionar las subcontrataciones de servicios extraordinarios relacionados con el mantenimiento y conserjería.
9. Suministrar al personal materiales de oficina.
10. Administrar el área de reproducción, fotocopiado y encuadernación de documentos.
11. Coordinar el traslado de mobiliarios y equipos de oficina cuando se requiera.
12. Actualizar y divulgar los planes de seguridad.
13. Llevar a cabo el embellecimiento y vigilancia de normas para la preservación del medio ambiente.
14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 68 de 133

3.3.1.4 División de Registro y Control de Documentos

Título de la Unidad : División de Registro y Control de Documentos

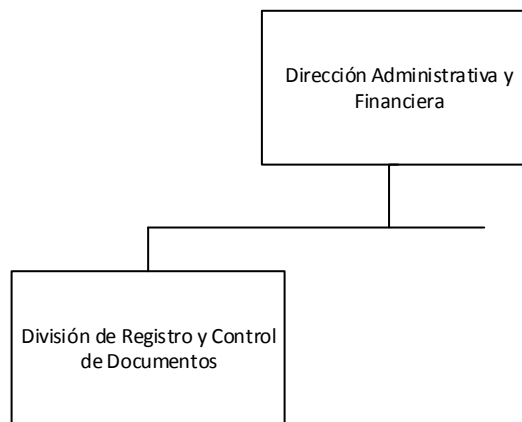
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia: Con la Dirección Administrativa y Financiera

Relaciones de Coordinación: Con todas las áreas de la institución

Organigrama:




Objetivo general:

Diseñar, implementar y administrar un adecuado sistema de administración, distribución, registro y control de la documentación que se recibe y se genera en la institución.

Funciones principales:


1. Coordinar y supervisar la revisión, registro y clasificación de la correspondencia recibida y despachada.
2. Supervisar el sellado y asiento de la correspondencia certificada, en los libros correspondientes.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 69 de 133

3. Organizar y dirigir las numeraciones y fechados de la correspondencia interna y externa.
4. Mantener actualizado el registro de la correspondencia recibida y despachada.
5. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

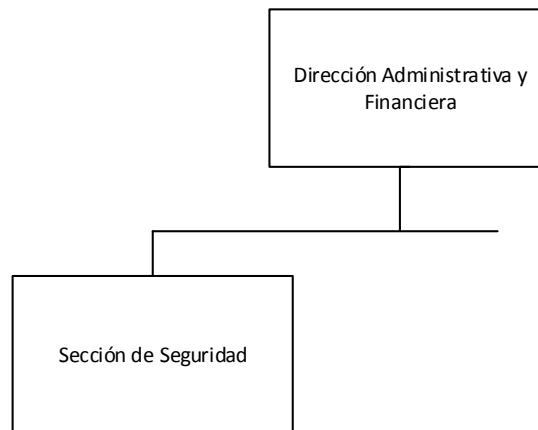
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 70 de 133

3.3.1.5 Sección de Seguridad

- Título de la Unidad** : Sección de Seguridad
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con la Dirección Administrativa y Financiera
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las áreas de la institución

Organigrama:




Objetivo general:

Garantizar las labores de vigilancia de la institución.


Funciones principales:

1. Velar por la seguridad de los inmuebles, así como del personal y visitantes de la institución.
2. Confeccionar horarios de trabajo para los diferentes turnos de los vigilantes.
3. Velar por el cumplimiento de los diferentes turnos establecidos.
4. Proponer candidatos para las vacantes de seguridad.
5. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	71 de 133

Estructura de Cargos:


Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 72 de 133

3.3.2 Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación

- Título de la Unidad** : Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : Administración de Proyectos TIC
División de Seguridad y Monitoreo TIC
Desarrollo e Implementación de Sistemas
Operaciones TIC
División de Administración del Servicio TIC
- Relaciones De Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones De Coordinación** : Con todas las unidades de la institución
- Organigrama:**




 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 73 de 133

Objetivo General:

Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la planificación definición de estrategias, dirección y arquitectura de tecnologías de la información.


Funciones Principales:

1. Proponer las políticas, normas y criterios para la planificación, definición de estrategias y dirección de la arquitectura TIC.
2. Diseñar, implantar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia de TIC.
3. Gestionar y administrar eficientemente las fuentes y recursos de las informaciones de la institución y de los organismos gubernamentales integrados al Centro de Datos, valoradas como un activo institucional y del país, lo cual implica el adecuado control y aseguramiento de la calidad y seguridad de los sistemas.
4. Proponer y administrar todas las actividades relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los programas y sistemas que apoyan los procesos esenciales de la institución de los diferentes organismos gubernamentales que así lo requieran.
5. Gestionar y administrar las licencias de software y realizar su distribución entre las unidades administrativas que las requieran.
6. Administrar y coordinar todas las actividades relacionadas con la implementación de proyectos TIC de impacto interno o externo de la institución.
7. Asegurar y gestionar todas las actividades relacionadas con la operación y administración de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, redes, entre otros), así como el aseguramiento de la continuidad de las operaciones.
8. Administrar y gestionar los servicios del Centro de Datos garantizando la tecnología que soporte las actividades de TIC de la institución y los diferentes organismos gubernamentales integrados, así como asegurar una redundancia y

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 74 de 133

balanceo de los servicios, monitorear el óptimo estado de los sistemas y plataformas alojadas.


9. Definir las políticas y los estándares informáticos necesarios para facilitar el desarrollo, la transportabilidad, usabilidad, accesibilidad, interoperabilidad y controles de seguridad de los sistemas.
10. Definir mecanismos y políticas que permitan obtener el máximo rendimiento de las estaciones de trabajo disponibles en la institución.
11. Promover en coordinación con el área de Recursos Humanos un programa de capacitación continua para el personal de Tecnologías de la Información y Comunicación y para las demás áreas que están conectadas a la red, a fin de recibir los entrenamientos pertinentes para su actualización frente a los cambios tecnológicos y las normas vigentes.
12. Desarrollar y administrar aplicaciones de TIC que contribuyan al logro de las metas de la institución, asegurando la calidad de la plataforma y la información que se genera.
13. Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a la base de datos del organismo gubernamental para afrontar casos de emergencias.
14. Disponer de los servicios de tecnologías de la información y de telecomunicaciones que soliciten las diferentes unidades administrativas de la institución y organismos gubernamentales.
15. Fomentar la integración a diferentes redes de informaciones nacionales e internacionales mediante el internet para permitir el acceso a distintas bases de datos en línea.
16. Implantar y mantener actualizado un sistema de información integral que automatice las operaciones y procesos del organismo fomentando la comunicación interna mediante el uso intensivo de las TIC.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 75 de 133

17. Implementar y mantener la infraestructura de TIC que permita al organismo alcanzar sus metas estratégicas y promover el Gobierno Electrónico, mediante el intercambio, acceso y uso de la información por los usuarios internos y externos.
18. Participar en la elaboración ejecución y seguimiento de acuerdos y protocolos de intercambios de información por medios electrónicos que realice el organismo con otras instituciones públicas y privadas.
19. Proveer soporte técnico a los usuarios de las aplicaciones, la información y la infraestructura TIC del organismo.
20. Realizar la planificación estratégica y presupuestaria de las soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación del organismo.
21. Revisar periódicamente el funcionamiento de la red, el desempeño de los sistemas en operación y el de las bases de datos del organismo para identificar desviaciones respecto a los objetivos y formular recomendaciones que optimicen los recursos y procesos operativos propiciando el incremento de la productividad y la eficiencia.
22. Planificar, diseñar y dar seguimiento a los proyectos de tecnologías de la información y comunicación.
23. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

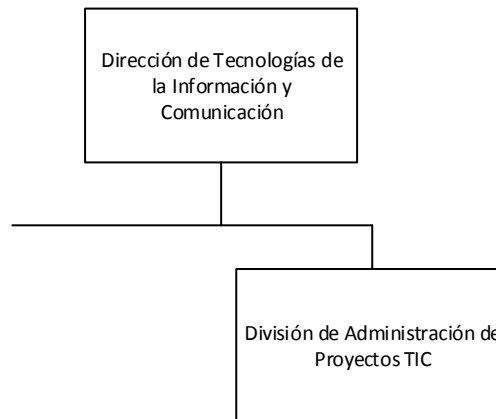
Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 76 de 133

3.3.2.1 División Administración de Proyectos TIC

- Título de la Unidad** : División Administración de Proyectos TIC
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones De Dependencia** : Dirección de TIC
- Relaciones De Coordinación** : Con la Dirección de TIC
- Organigrama:**




Objetivo General:

Administrar y monitorear los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Funciones Principales:


1. Administrar la ejecución de los proyectos garantizando el correcto desarrollo de los mismos en los tiempos establecidos.
Realizar análisis de costos de los proyectos.
2. Evaluar los posibles riesgos y tomar las acciones correspondientes ante los mismos.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 77 de 133

3. Realizar informes de los avances y resultados de los proyectos del área.
4. Dirigir el equipo designado para la ejecución del proyecto velando por la calidad, costo y satisfacción del cliente.
5. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
6. Planificar los proyectos de tecnología de la información y comunicación.
7. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 78 de 133

3.3.2.2 División de Seguridad y Monitoreo TIC

Título de la Unidad : División de Seguridad y Monitoreo TIC

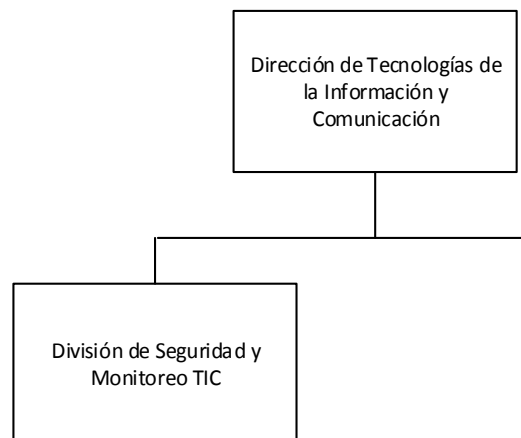
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo Apoyo

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones De Dependencia : Con el Director de TIC

Relaciones De Coordinación: Con la Dirección de TIC

Organigrama:




Objetivo General:


Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la definición e implementación de políticas de seguridad de la información, control y monitoreo de los accesos a los sistemas de información.

Funciones Principales:

1. Salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TIC de la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 79 de 133


2. Asegurar que, a través de un sistema de seguridad, los riesgos estén definidos y sean conocidos, asumidos, gestionados y minimizados por la organización de una forma documentada, sistemática.
3. Definir e implementar los sistemas de detección y respuestas a incidentes relacionados con la seguridad de TIC.
4. Asegurar el cumplimiento de la política de seguridad de la información de la institución a través de los procesos establecidos.
5. Ofrecer asesoría especializada en materia de Seguridad de la Información a los clientes externos asignados.
6. Identificación y evaluación de posibles riesgos en los niveles de seguridad establecidos.
7. Establecer controles de seguridad a los fines de minimizar el impacto de posibles incidentes que afecten la seguridad de la información en la institución.
8. Asegurar que se realicen de forma eficaz la planificación, operación y control de los procesos de seguridad de la información.
9. Llevar registros y control del cumplimiento de los procesos de seguridad establecidos.
10. Definir y proponer un sistema de seguridad de la información que corresponda a la necesidad de la institución.
11. Evaluar los riesgos de seguridad TIC.
12. Gestionar un plan de gestión de riesgos, que abarque las responsabilidades y las prioridades para gestionar los riesgos de la seguridad de la información.
13. Gestionar los recursos asignados para el mantenimiento de la seguridad de la información.
14. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 80 de 133

15. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

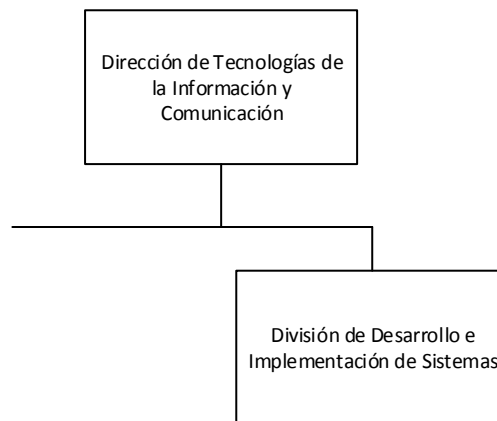
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 81 de 133

3.3.2.3 División Desarrollo e Implementación de Sistemas


- Título de la Unidad** : División Desarrollo e Implementación de Sistemas
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones De Dependencia** : Con el Director de TIC
- Relaciones De Coordinación** : Con la Dirección de TIC.

Organigrama:




Objetivo General:

Gestionar y supervisar todas las actividades relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación, administración de aplicaciones y soporte de los programas y sistemas que apoyan los procesos esenciales de la institución y de nuestros clientes externos.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 82 de 133


Funciones Principales:

1. Administrar todo el ciclo de vida de desarrollo del software para el soporte y mejora de los procesos de la institución, así como también de nuestros clientes externos.
2. Recibir e interpretar las necesidades de los usuarios en torno a la funcionalidad requerida de los sistemas.
3. Diseñar las aplicaciones necesarias para la prestación de los servicios.
4. Establecer procesos a los fines de ofrecer un soporte óptimo a los organismos gubernamentales en el diseño e implementación de portales y softwares.
5. Velar por que las versiones y servicios implementados cumplan las expectativas de los usuarios internos y externos.
6. Supervisar la funcionalidad y disponibilidad de los servicios de TIC a través de los procesos establecidos para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas y externas.
7. Planificar, programar y controlar el movimiento de ediciones en ambientes reales y de prueba, para salvar la integridad en ambiente real y que se utilicen los componentes correctos.
8. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	83 de 133

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 84 de 133

3.3.2.4 División Operaciones TIC

Título de la Unidad : División Operaciones TIC

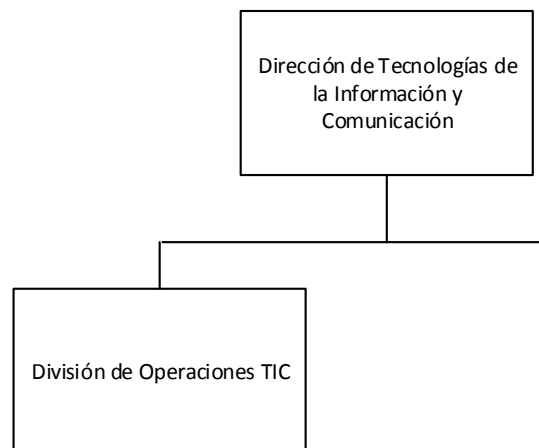
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones De Dependencia : Con el Director de TIC


Relaciones De Coordinación: Con la Dirección de TIC

Organigrama:



Objetivo General:

Asegurar todas las actividades relacionadas con la operación y administración de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, redes, entre otros).


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 85 de 133

Funciones Principales:

1. Garantizar la integridad, seguridad y el buen funcionamiento de los servidores y sistema que apoyan las operaciones de la institución.
2. Administrar las bases de datos y gestionar la resolución de problemas y demás servicios técnicos relacionados con las mismas.
3. Gestionar el monitoreo periódico de la configuración de los sistemas.
4. Garantizar programas de mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos de red que soportan las operaciones institucionales.
5. Dar mantenimiento a la información requerida sobre elementos de configuración de la infraestructura de TIC y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB, por sus siglas en inglés).
6. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
7. Garantizar los backup de los servidores, base de datos e informaciones; manteniendo un buen plan de continuidad de negocio.
8. Garantizar una alta disponibilidad de los servicios ofrecidos.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 86 de 133

3.3.2.5 División Administración del Servicio TIC

Título de la Unidad : División Administración del Servicio TIC

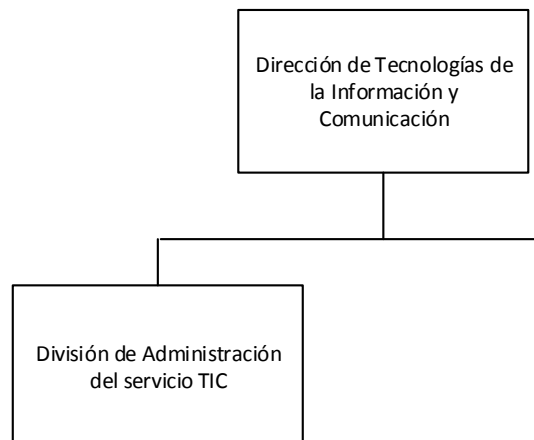
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Con el Director de TIC


Relaciones de Coordinación : Con la Dirección de TIC

Organigrama:




Objetivo General:

Gestionar que se lleven a cabo todas las actividades operativas de soporte técnico a la infraestructura tecnológica, incluyendo el soporte funcional a los usuarios de servicios TIC, así como asegurar que se desarrollen acorde a lo establecido en los procedimientos definidos y las normas que nos hemos comprometido a aplicar.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 87 de 133


Funciones Principales:

1. Asegurar a través de la Mesa de Servicio el registro y la clasificación de los incidentes reportados y llevar a cabo esfuerzos inmediatos para restaurar lo antes posible los servicios de TIC que estén fallando.
2. Velar por el adecuado registro y administración de incidentes tecnológicos reportados de acuerdo a las políticas y normas establecidas.
3. Informar el estatus a los usuarios de los incidentes reportados en periodos cortos.
4. Gestionar la prevención y minimización del impacto de incidentes tecnológicos que puedan afectar los estándares de calidad del servicio.
5. Asegurar que el personal de soporte a usuarios pueda restaurar los servicios en el menor tiempo posible.
6. Gestionar efectivamente la administración de incidentes, requerimientos, problemas y cambios de la infraestructura de TIC.
7. Velar porque los indicadores de gestión de TIC definidos se mantengan sobre los límites establecidos.
8. Colaborar en la identificación de activos nuevos a adquirirse en la Dirección de TI.
9. Mantener actualizado inventario de equipos tecnológicos.
10. Planificar encuestas de satisfacción en los periodos de tiempo establecidos.
11. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
12. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 88 de 133

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 89 de 133

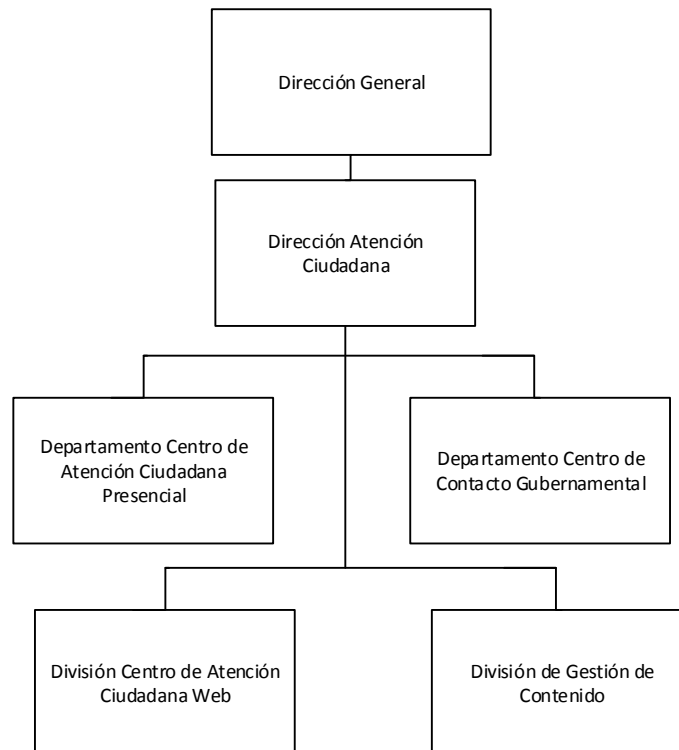
3.4 UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 90 de 133

3.4.1 Dirección de Atención Ciudadana

- Título de la Unidad** : Dirección de Atención Ciudadana
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : Departamento Centro de Contacto Gubernamental
Departamento Centro de Atención Ciudadana Presencial, División Centro de Atención Ciudadana Web, División de Gestión de Contenido
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las unidades de la institución.

Organigrama




 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 91 de 133

Objetivo General

Asesorar, coordinar, gestionar y proponer las acciones correspondientes a la atención ciudadana a través de tres canales disponibles: Centro de Contacto Gubernamental, Centro de Atención Ciudadana Presencial y Centro de Atención Ciudadana Web.

Funciones Principales:


1. Coordinar la inclusión continua de nuevas instituciones y servicios para la atención ciudadana presencial, telefónica y web.
2. Planificar y diseñar metodologías e instrumentos que garanticen la atención al ciudadano con altos niveles de eficiencia, calidad y bajo costo.
3. Monitorear los resultados de las operaciones del Centro Contacto Gubernamental, Centro de Atención Ciudadana Presencial y Centro de Atención Ciudadana Web y hacer propuestas de mejora.
4. Preparar presupuesto anual de las operaciones de la Dirección de Atención Ciudadana en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo y la Dirección Administrativa y Financiera.
5. Velar por la actualización del catálogo de servicios disponibles en el Centro de Atención Ciudadana (CAC).
6. Definir en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo y la División de Gestión de la Calidad los estándares y procesos de atención al ciudadano.
7. Velar por la correcta atención al ciudadano bajo un esquema de innovación, modernidad y eficacia.
8. Gestionar y asegurar el cumplimiento continuo de los procedimientos establecidos para la atención ciudadana.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 92 de 133

9. Determinar oportunidades de mejoras de los servicios integrados en el Centro de Atención Ciudadana (CAC).
10. Velar por la capacitación oportuna del personal que integra el CAC.
11. Desarrollar planes de acciones preventivas y correctivas, con miras a elevar los niveles de servicio y calidad.
12. Velar por el cumplimiento de la elaboración continua de datos estadísticos generados por los servicios ofrecidos del CAC.
13. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

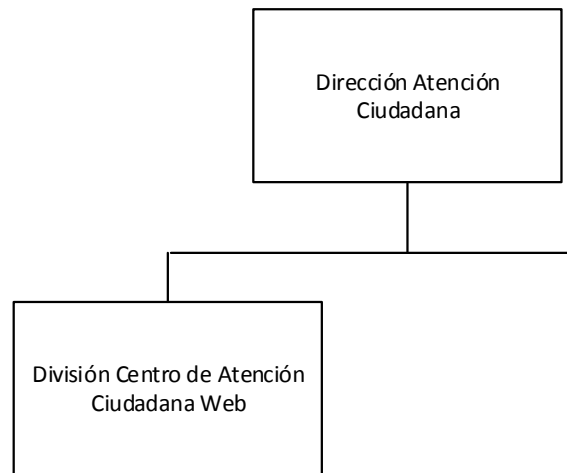
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 93 de 133

3.4.1.1 División Centro de Atención Ciudadana Web


- Título de la Unidad** : Centro de Atención Ciudadana Web
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra.
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director de Atención Ciudadana.
- Relaciones de Coordinación** : Con las Instituciones Gubernamentales.
Con todas las unidades de la Dirección de Atención Ciudadana.

Organigrama:



Objetivo General:

Gestionar y proponer las acciones correspondientes a la atención ciudadana a través del Portal del Estado Dominicano velando por su actualización periódica y oportuna.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 94 de 133

Funciones Principales:

1. Asegurar que las informaciones contenidas en el Portal del Estado estén actualizadas de acuerdo a las informaciones remitidas por las instituciones incluidas o no en el Centro de Atención Ciudadana.
2. Actualizar las informaciones concernientes a la cantidad de instituciones vinculadas al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
3. Tramitar las solicitudes de vinculación al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
4. Cargar las estadísticas de acceso vía telefónica y vía web que son remitidas en informes por la Presidencia
5. Determinar las oportunidades de mejora al cumplimiento del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
6. Generar análisis, evaluación e informes y dar soporte a otras áreas de la institución.
7. Asistir al Director (a) de Atención Ciudadana en las actividades relacionadas con el área.
8. Hacer propuestas de mejora sobre los servicios requeridos por los ciudadanos a través del Portal.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 95 de 133

3.4.1.2 Centro de Contacto Gubernamental

Título de la Unidad : Centro de Contacto Gubernamental

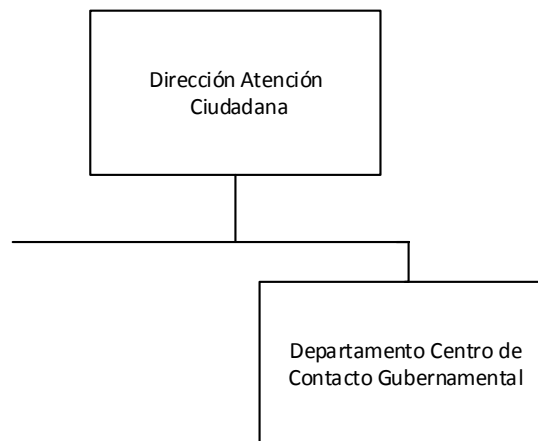
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva/Operativa

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Con el Director de Atención Ciudadana


Relaciones de Coordinación: Con todas las unidades la Dirección de Atención Ciudadana

Organigrama:



Objetivo General:

Gestionar y proponer las acciones correspondientes a la Atención Ciudadana a través del Centro de Contacto Gubernamental y velar por actualización periódica de las informaciones que solicita el ciudadano de acuerdo a los estándares establecidos.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 96 de 133

Funciones Principales:

1. Controlar y monitorear el desempeño de los Representantes de Servicio mediante los reportes de desempeño diario e indicadores de gestión.
2. Generar y analizar informes de los resultados de su equipo según los reportes estadísticos mensuales.
3. Asegurar el cumplimiento de las métricas del Centro de Contacto Gubernamental.
4. Planificar y controlar la carga de trabajo según la demanda de los servicios.
5. Velar por el buen funcionamiento de las herramientas de los procesos diarios.
6. Asegurar que se retroalimente a los Representantes de Servicio al Cliente mediante reuniones, según amerite la causa ante situaciones urgentes.
7. Planificar las vacaciones de los Representantes.
8. Retroalimentar a los Representantes sobre las actualizaciones de las informaciones de las Instituciones.
9. Dar asistencia y orientación a los Representantes de Servicio al Cliente sobre las preguntas acerca de los procesos en lo que estos no tengan respuesta hacia el ciudadano.
10. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 97 de 133

3.4.1.3 Departamento Centro de Atención Ciudadana Presencial

Título de la Unidad : Centro de Atención Ciudadana Presencial

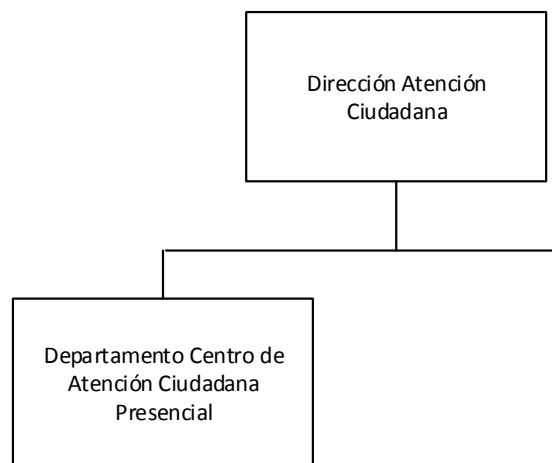
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva/Operativa

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Con el Director de Atención Ciudadana


Relaciones de Coordinación : Con todas las unidades la Dirección de Atención Ciudadana

Organigrama:



Objetivo General:

Asegurar y mantener el desempeño de los procesos y la productividad de las operaciones del Centro de Atención Ciudadana Presencial, de acuerdo a los estándares establecidos para satisfacer las demandas de los ciudadanos.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 98 de 133

Funciones Principales:

1. Dirigir, controlar y monitorear el desempeño de los Agentes de Servicio correspondientes a las instituciones del Estado insertadas en el Centro de Atención Ciudadana Presencial.
2. Generar y analizar informes de resultados del equipo de trabajo según sistema de evaluación de resultados.
3. Asegurar el cumplimiento de las métricas del Centro de Atención Ciudadana Presencial.
4. Velar por el buen funcionamiento de las herramientas de los procesos diarios.
5. Supervisar el cumplimiento de los horarios establecidos.
6. Velar por el buen uso y mantenimiento de las instalaciones del Centro de Atención Presencial.
7. Velar por que el Centro de Atención Ciudadana Presencial otorgue un óptimo nivel de servicio a los ciudadanos.
8. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 99 de 133

3.4.1.4 División de Gestión de Contenido

- Título de la Unidad** : División de Gestión de Contenido
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva /Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con la Dirección de Atención Ciudadana
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las unidades la Dirección de Atención Ciudadana
- Organigrama:**




Objetivo General:

Asegurar que las informaciones de los servicios de las instituciones integradas a la línea *462 sean correctas, fiables y estén actualizadas de acuerdo a las normativas y reglamentos vigentes.

Funciones Principales:


1. Crear los catálogos con las informaciones de los servicios de las nuevas instituciones a incluir en la línea *462, así como aplicar las actualizaciones y cambios oportunos.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	100 de 133

2. Analizar inquietudes de los supervisores sobre las informaciones de las instituciones que se encuentran vinculadas a la línea*462.
3. Dar seguimiento a los correos enviados a los contactos de las instituciones, a los fines de actualizar las informaciones de las instituciones incluidas en la Dirección de Atención Ciudadana.
4. Revisar y actualizar el directorio de las instituciones gubernamentales trimestralmente.
5. Elaborar protocolo de servicio a ser utilizados por los Representantes de Servicio al Cliente.
6. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 101 de 133

3.4.2 Dirección Técnica

Título de la Unidad : Dirección Técnica

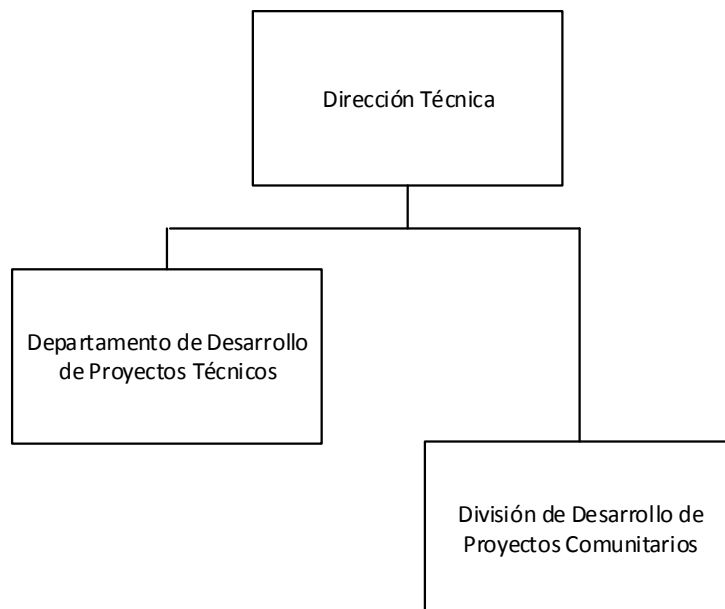
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva/Operativa

Estructura Orgánica : Departamento de Desarrollo de Proyectos Técnicos y División de Desarrollo de Proyectos Comunitarios

Relaciones de Dependencia : Con el Director General


Relaciones de Coordinación : Con todas las unidades de la Institución.

Organigrama:




Objetivo General:

Diseñar, implementar y evaluar estrategias, acciones y actividades relacionadas a la coordinación técnica de los proyectos ejecutados por la institución.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 102 de 133


Funciones Principales:

1. Desarrollar, actualizar, coordinar y monitorear los planes de los proyectos y gestionar el riesgo de los mismos.
2. Representar a la OPTIC en las reuniones, actividades y mesas de trabajo que sean delegadas por la Dirección General.
3. Dar seguimiento a las áreas técnicas de la OPTIC, en especial las que tienen tareas que impactan directamente los proyectos.
4. Coordinar con las áreas técnicas la planificación y elaboración de los proyectos, así como también sus presupuestos a los fines de asignación de fondos para su ejecución.
5. Elaborar y reportar los informes de avance y seguimiento de los proyectos de la OPTIC a la Dirección General.
6. Participar en el diseño de planes dirigidos a lograr con eficacia y eficiencia las metas trazadas por la Dirección General.
7. Analizar los informes de los proyectos, valorando las diferentes propuestas y generando opiniones objetivas y juicios estratégicos para la consecución de los mismos.
8. Propiciar la comunicación efectiva con los equipos de trabajo y gestionar los conflictos que se puedan presentar.
9. Dar seguimiento continuo a los proyectos institucionales que se enmarcan dentro del plan estratégico anual de la OPTIC.
10. Llevar a cabo las coordinaciones interinstitucionales necesarias para el buen desenvolvimiento y avance de los proyectos.
11. Evaluar y fijar las políticas de control.
12. Dirigir el proceso de Autoevaluación de Control Interno NOBACI.
13. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	103 de 133

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 104 de 133

3.4.2.1 Departamento Desarrollo de Proyectos Técnicos

- Título de la Unidad** : Departamento Desarrollo de Proyectos Técnicos
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director Técnico
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las unidades de la institución.

Organigrama:




Objetivo General:

Gestionar el portafolio de proyectos y asegurar que los proyectos seleccionados y completados permitan alcanzar los objetivos de la institución.

Funciones Principales:

1. Diseñar los cronogramas de proyectos con la programación de las actividades y etapas que conforman los mismos.
2. Crear las bases técnicas (TDR) con la finalidad de generar el marco de referencia que da origen al proyecto, permitiendo valorar y/o comparar entre las


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 105 de 133

diferentes alternativas y hacer tomas de decisiones efectivas respecto a los mismos.

3. Redactar y enviar informes de avances de proyectos e informes de costos a la Dirección Técnica.
4. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

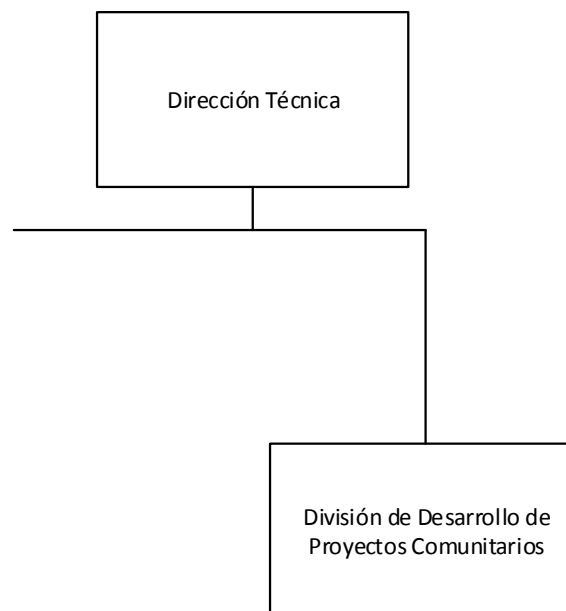
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 106 de 133

3.4.2.2 División Desarrollo de Proyectos Comunitarios

- Título de la Unidad** : División Desarrollo de Proyectos Comunitarios
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director Técnico
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las áreas de la institución

Organigrama:




Objetivo general:

Contribuir al fortalecimiento del gobierno digital de manera integral y sostenible dentro de una sociedad de la información y el conocimiento, a través de la educación y concientización de la importancia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la alfabetización digital como herramienta de desarrollo social y económico.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES****Código:** PD-MA-001**Proceso:**Descripción de las funciones de las
Unidades Organizativas**Versión:** 02**Responsable:**


Departamento de Planificación y Desarrollo

Página: 107 de 133

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	108 de 133


Funciones principales:

1. Promover la Responsabilidad Social Institucional de la OPTIC para mejorar el uso de la información y el conocimiento tecnológico de los servidores públicos.
2. Formular, ejecutar, y dar seguimiento a los planes y programas relacionados con las políticas de República Digital, empleando las TIC como instrumento de la acción social a través de la inclusión digital dirigida a: personas mayores, discapacitadas, desempleadas, jóvenes, mujer, emprendedores, niños y niñas, estudiantes, entre otros.
3. Identificar las organizaciones comunitarias, que trabajen con las personas más vulnerables de la sociedad con la finalidad de fomentar el desarrollo de las capacidades digitales a través del uso de las TIC.
4. Realizar programas de educación ambiental que promuevan una política del uso y desuso de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) para prevenir y mitigar su impacto al medio ambiente cuando estos son mal desechados.
5. Impulsar la celebración de foros, socializaciones, debates, cursos y talleres para promover una cultura tecnológica en la ciudadanía en general.
6. Dirigir el Voluntariado TIC, velando por que predomine el entusiasmo y el interés libre y voluntario en ayudar a los demás, por medio de una combinación de capacidades sociales y orientación tecnológica de las TIC.
7. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	109 de 133

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 110 de 133

3.4.3 Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica

- Título de la Unidad** : Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva /Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las áreas sustantivas


Organigrama:

Dirección General

Departamento de Estandarización,
Normativas y Auditoría Técnica

Objetivo General:

Elaborar todas las normas, políticas, procesos o guías sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), de acuerdo con los estándares definidos, para establecer las directrices de uso e implementación de TIC y Gobierno Electrónico en los organismos del Estado dominicano.


 OPTIC <small>OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 111 de 133

Funciones Principales:

1. Asegurar la creación e implementación de normativas TIC que impacten la gestión pública.
2. Asegurar las actividades y reuniones con el Comité Interno de Evaluación de las Normas (CIEN), para realizar las evaluaciones sobre las posibles NORTIC a elaborar.
3. Gestionar el proceso de elaboración de las NORTIC y los documentos complementarios de cada una.
4. Aprobar los métodos, normas y procedimientos que deben seguir los organismos gubernamentales para la implementación del Marco Normativo.
5. Aprobar las asesorías a los organismos gubernamentales en los aspectos técnicos necesarios para implementar el Marco Normativo TIC.
6. Gestionar los métodos y procedimientos de auditoría de las NORTIC.
7. Aprobar el plan de auditoría para cada organismo gubernamental según la normativa que corresponda.
8. Autorizar la emisión y expedición de certificado de las NORTIC.
9. Supervisar la correcta implementación del Marco Normativo TIC.
10. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

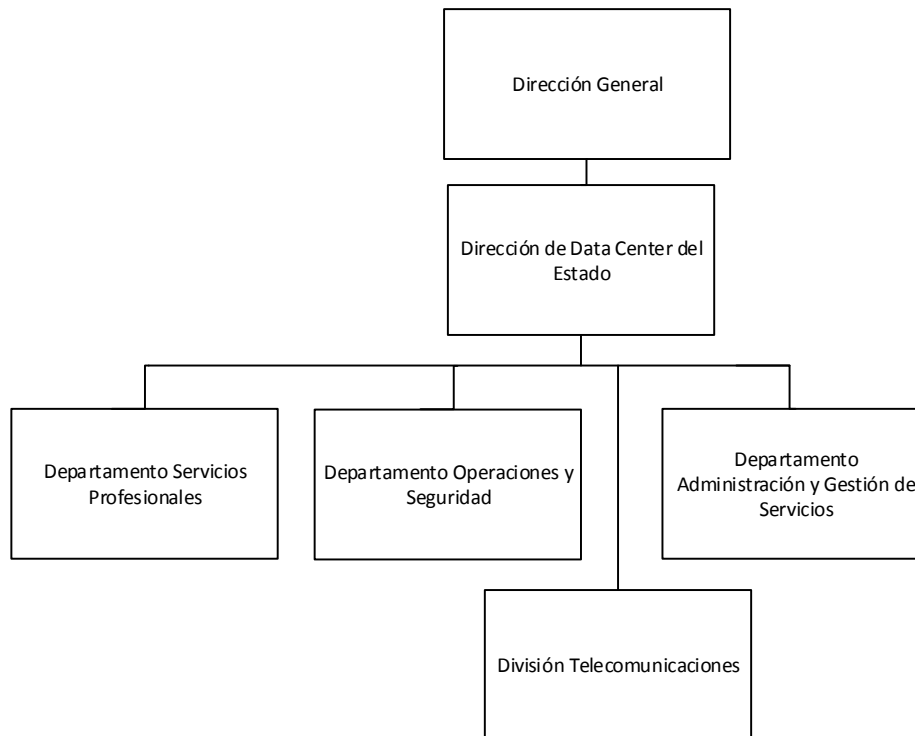
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 112 de 133

3.4.4 Dirección Data Center del Estado

- Título de la Unidad** : Dirección Data Center del Estado
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : Departamento de Servicios Profesionales
Departamento de Administración y Gestión de Servicios
Departamento de Operaciones y Seguridad
División de Telecomunicaciones
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones de Coordinación** : Dirección General y Dirección de TIC

Organigrama:




 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 113 de 133

Objetivo General:

Gestionar y realizar todas las actividades relacionadas con la planificación y definición de estrategias que garanticen el normal funcionamiento, la actualización, disponibilidad y disposición de servicio de toda la infraestructura tecnológica y física del Centro de Datos, de cara a los organismos del Estado Dominicano.


Funciones Principales:

1. Garantizar el correcto funcionamiento del Data Center y todas sus áreas.
2. Supervisar la ejecución y desempeño del personal bajo su responsabilidad, asegurando que éstos cumplan con los estándares de calidad, los lineamientos metodológicos y regulaciones establecidas por la institución en el Data Center.
3. Gestionar el gasto operacional y realizar las estimaciones presupuestarias para inversiones futuras de expansión.
4. Asegurar la continuidad y disponibilidad de los ambientes de producción, homologación, desarrollo y contingencia.
5. Velar por que el área brinde respuesta inmediata los requisitos institucionales cumpliendo con las expectativas de las partes interesadas con un valor competitivo y diferenciado.
6. Coordinar las implementaciones, pasajes a producción y otras modificaciones realizadas en los sistemas de información y/o plataforma tecnológica de las instituciones, velando por el cumplimiento a la metodología establecida.
7. Gestionar volúmenes de datos en constante aumento.
8. Llevar un control de los consumibles utilizados en el Data Center, para los sistemas arquitectónicos, mecánicos y eléctricos.
9. Elaborar y registrar reportes de fallas e incidentes.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 114 de 133

10. Ejecutar las labores y actividades especificadas en el calendario anual de cambios y mantenimientos.
11. Monitorear los accesos de personal al Data Center.
12. Hacer investigaciones y evaluaciones de nuevas tecnologías para ser implementadas en el Data Center.
13. Administrar los recursos y servicios de apoyo a TI, que ofrece del Data Center.
14. Planificar conjuntamente con el Departamento de Operaciones y Seguridad, las actividades y recursos del área.
15. Monitorear la disponibilidad y buen desempeño de los servicios y recursos.
16. Velar por la actualización de las bases de datos de inventario de equipos.
17. Dirigir pruebas y simulacros para garantizar la disponibilidad de servicio constante.
18. Supervisar el cumplimiento de las metas individuales asignadas al personal del área y los compromisos que conlleven.
19. Llevar a cabo negociación y gestión de contratos con proveedores.
20. Gestionar la elaboración y control de presupuestos.
21. Diseñar, dirigir e implementar los proyectos internos.
22. Implementar y gestionar el Service Level Agreement o acuerdo de nivel de servicio (SLA) para clientes internos y externos.
23. Velar por el cumplimiento de los indicadores de rendimiento clave o Key Performance Indicator (KPIs) de las operaciones del Data Center.
24. Llevar a cabo la planificación, estimación y/o dimensionamiento de las necesidades de personal que tenga el Data Center para mantener sus operaciones.
25. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 115 de 133

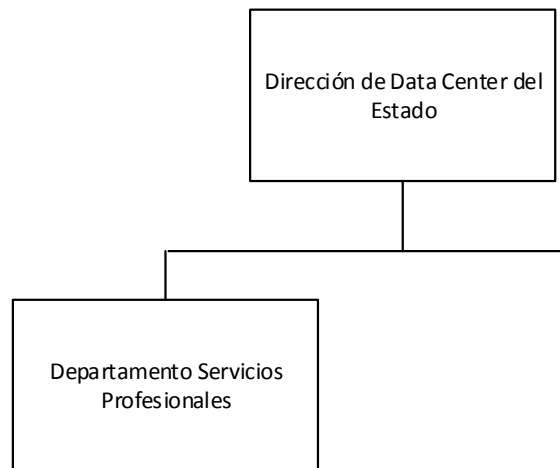
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 116 de 133

4.4.4.1 Departamento de Servicios Profesionales


- Título de la Unidad** : Departamento de Servicios Profesionales
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director del Data Center del Estado
- Relaciones de Coordinación** : Dirección General y Dirección de TIC

Organigrama:



Objetivo General:

Asegurar las consultorías y servicios a todos los organismos del Estado que integren el Centro de Datos.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 117 de 133

Funciones Principales:

1. Contar con personal actualizado y con amplio conocimiento sobre los servicios brindados en el Data Center del Estado Dominicano.
2. Visitar las instituciones del Estado interesadas en los servicios del Data Center, a fin de brindarles asesoría en la toma la decisión en torno al uso de los servicios que ofrecemos.
3. Auditar y/o evaluar los procesos de tecnología en las instituciones del Estado.
4. Brindar el acompañamiento y orientación oportuna en la implementación de proyectos tecnológicos, a las instituciones del Estado que lo requieran.
5. Organizar y/o participar en encuentros para la difusión del uso correcto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Público.
6. Definir y dar seguimiento a los indicadores de gestión establecidos en el Departamento.
7. Llevar a cabo la correcta supervisión y/o seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos y los resultados alcanzados.
8. Velar por que se conozcan y utilicen las herramientas colaborativas existentes en el ámbito tecnológico.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

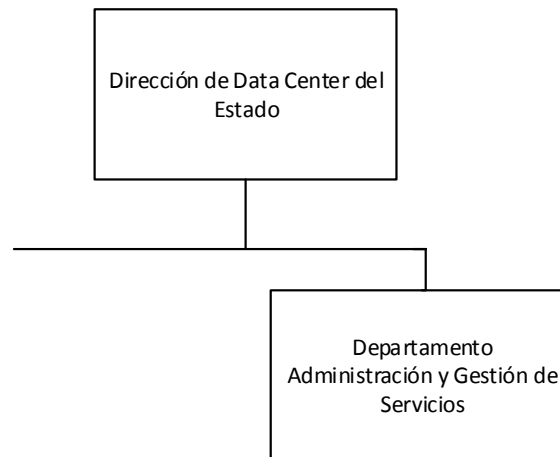
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 118 de 133

4.4.4.2 Departamento Administración y Gestión de Servicios

- Título de la Unidad** : Departamento Administración y Gestión de Servicios
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director del Data Center del Estado
- Relaciones de Coordinación** : Dirección General y Dirección de TIC

Organigrama:




Objetivo General:


Gestionar, administrar y disponer de los recursos y herramientas necesarias para asegurar los diferentes niveles de servicio del Centro de Datos.

Funciones Principales:

1. Definir y dar a conocer el catálogo de servicios, así como modificarlo cuando sea necesario.


 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 119 de 133

2. Elaborar y cerrar los acuerdos de nivel de servicios (SLA) y los acuerdos de nivel operacional (OLA) con los clientes.
3. Mantener actualizada la base de datos de la gestión de configuración, con los registros de cada elemento de configuración que impactan los servicios ofertados.
4. Velar por que los indicadores de gestión de TIC definidos se mantengan en los niveles establecidos.
5. Generar y entregar los reportes de servicio a los clientes en los períodos definidos.
6. Velar por la disponibilidad de la documentación de los casos registrados en la mesa de servicio.
7. Dar seguimiento a los reportes realizados a los proveedores de servicios externos de voz y data para asegurar que no se violen los acuerdos establecidos.
8. Definir y aplicar encuestas de satisfacción a los clientes en los períodos definidos.
9. Responder a las quejas, sugerencias y reclamaciones realizadas por los clientes.
10. Contribuir en la promoción de los servicios de TIC ofertados al Estado Dominicano.
11. Colaborar con la División de Gestión de la Calidad a fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO al momento de brindar los servicios.
12. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	120 de 133

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 121 de 133

4.4.4.3 Departamento Operaciones y Seguridad

Título de la Unidad : Departamento Operaciones y Seguridad

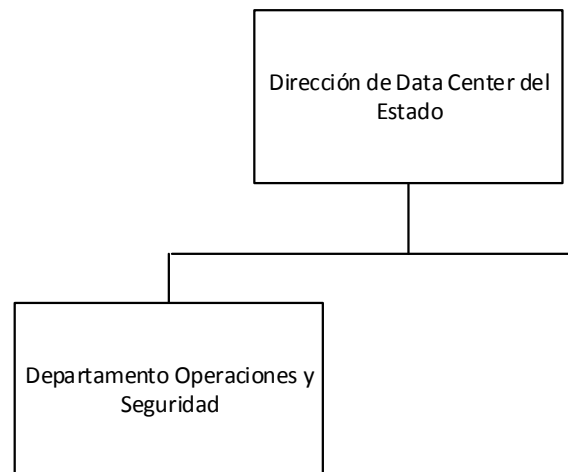
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva/Operativa

Estructura Orgánica : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Con el Director del Data Center

Relaciones de Coordinación : Dirección General y Dirección de TIC

Organigrama:




Objetivo General:


Velar y asegurar todas las operaciones generadas en el Centro de Datos y asegurar la seguridad, asimismo, monitorear todas las actividades sospechosas que pongan en riesgo su funcionalidad.

Funciones Principales:

1. Llevar a cabo un plan de respuesta de ataques para preparar a los usuarios de las instituciones ante incidentes de seguridad.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 122 de 133


2. Coordinar los procesos de análisis de riesgos y todos los procedimientos de seguridad para evaluar la seguridad de la información.
3. Implementar, configurar y manejar los controles de seguridad lógica (Firewalls, IPS/IDS, antimalware, etc.) y perimetral (control de acceso, funciones criptográficas, filtros, bitácoras de seguridad de aplicativos, etc.).
4. Llevar a cabo el monitoreo de indicadores de seguridad y de respuesta ante incidentes.
5. Gestionar los parches de seguridad informática (pruebas e instalación.)
6. Coordinar la realización periódica de auditorías a las prácticas de seguridad informática y dar seguimiento a las recomendaciones que resulten de cada auditoría.
7. Supervisar, analizar y solucionar los problemas de seguridad de la información existentes.
8. Definir y ejecutar planes y programas de trabajo estableciendo los niveles de servicios asociados a la criticidad de los mismos.
9. Liderar a los distintos profesionales que integran el Departamento de Operaciones y Seguridad, encargados de la continuidad operacional de los sistemas.
10. Formular y actualizar políticas y procedimientos del área, destinados a garantizar altos estándares en materia de rendimiento, disponibilidad y seguridad tecnológica.
11. Ejecutar las acciones necesarias para asegurar sustentabilidad y desarrollo tecnológico.
12. Velar por la correcta aplicación de las políticas de seguridad y la calidad de los servicios entregados, establecidos para la continuidad operacional.
13. Supervisar el cumplimiento de los lineamientos necesarios que impactan los servicios de seguridad de la información en la organización.
14. Implementar y promover una cultura de seguridad de la información.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código:	PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión:	02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página:	123 de 133

15. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

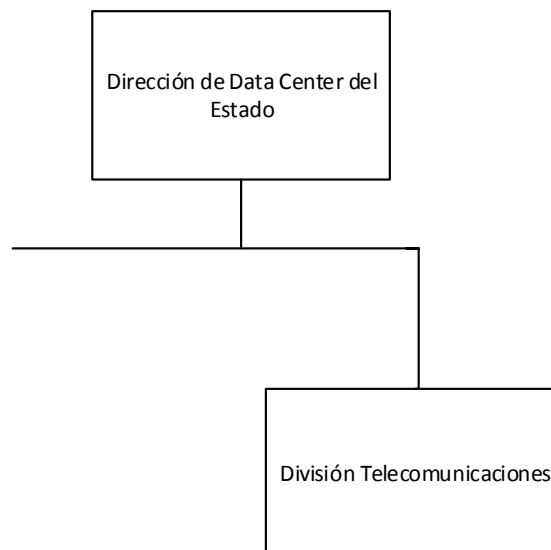
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 124 de 133

4.4.4.4 División Telecomunicaciones


- Título de la Unidad** : División Telecomunicaciones
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/ Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director del Data Center
- Relaciones de Coordinación** : Dirección General y Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Organigrama:




Objetivo General:

Coordinar y gestionar proyectos con el fin de ampliar y unificar los medios de las telecomunicaciones en el Centro de Datos.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 125 de 133

Funciones Principales:


1. Instalar, configurar y mantener en funcionamiento las redes informáticas internas y conexiones a redes externas, de acuerdo con los niveles de servicio operacional y de seguridad que se establezcan.
2. Diseñar o participar en la creación de redes internas y conexiones con redes externas.
3. Instalar o participar en la instalación de redes internas y conexiones con redes externas.
4. Coordinar las tareas requeridas con proveedores, instaladores y personal interno, de acuerdo con la naturaleza de las actividades.
5. Dirigir y coordinar las acciones correctivas ante la aparición de anomalías en los ambientes administrados (desarrollo, integración, homologación, producción y contingencia) llevando un registro de los eventos e incidencias y sus soluciones.
6. Configurar redes internas de acuerdo a los requerimientos operativos y de seguridad que se establezcan (enrutamientos, conmutaciones, accesos de usuarios locales y remotos, privilegios, niveles de seguridad, entre otros).
7. Mantener permanente coordinación con el área de TI, en relación con los servicios de la red, para asegurar la implementación, operación y niveles de servicio, de acuerdo a los requerimientos que se establezcan de las aplicaciones.
8. Monitorear el funcionamiento de las redes internas y las conexiones con redes externas.
9. Diagnosticar problemas y ejecutar las acciones correctivas que correspondan de acuerdo a la naturaleza del problema (reconfiguraciones, cambios de equipos, componentes, software de red, entre otros).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 126 de 133

10. Colaborar en la constante actualización de la base de datos de gestión de configuración.
11. Administrar el cumplimiento y actualización de licencias, certificaciones y permisos que afectan la operatividad de los sistemas, plataformas e infraestructura.
12. Identificar, recomendar e implementar actualizaciones relativas a la configuración, equipos y software de red, de redes internas y conexiones con redes externas.
13. Mantener un registro de estadísticas y situaciones de funcionamiento, mantenimiento, reparaciones, problemas de usuario, actualizaciones, de la/las redes de la organización y conexiones con redes externas.
14. Establecer y mantener stock equipos, componentes y accesorios, o asegurar su obtención en tiempo y forma necesarios para asegurar el funcionamiento de las redes de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
15. Garantizar la ejecución de los planes y procesos de respaldo y recuperación de información, que se requieran para garantizar la continuidad operativa de los sistemas y servicios.
16. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

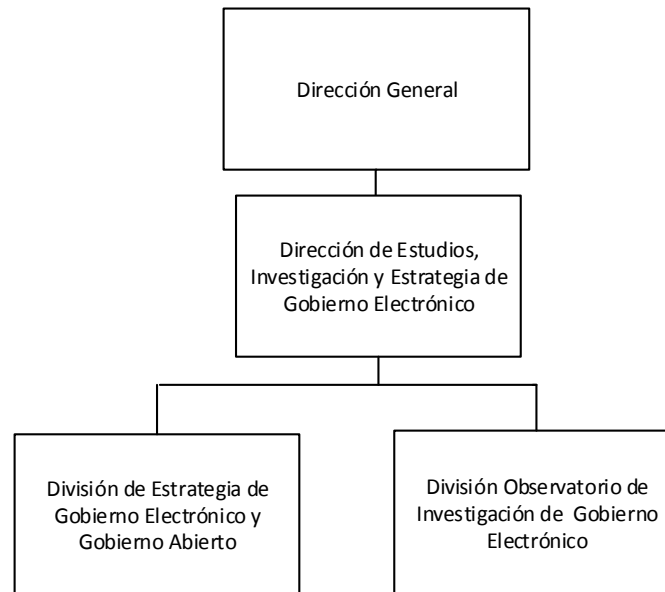
Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 127 de 133


3.4.5 Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico

- Título de la Unidad** : Dirección de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : División de Estrategia de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto
División de Observatorio de Investigación de Gobierno Electrónico
- Relaciones de Dependencia** : Con el Director General
- Relaciones de Coordinación** : Con todas las áreas sustantivas
- Organigrama:**



Objetivo General:

Planificar, dirigir e implementar la estrategia de gobierno electrónico y gobierno abierto mediante la promoción de actividades y proyectos provinciales y la

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 128 de 133

actualización del Observatorio de Investigación de Gobierno Electrónico según los avances nacionales e internacionales.

Funciones Principales:

1. Medir y monitorear los avances de las demás instituciones del estado en el Sistema de Índice de Uso e Implementación de Gobierno Electrónico (SISTICGE).
2. Concebir, diseñar, poner en ejecución y mantener actualizado el Observatorio de Gobierno Electrónico, tomando en cuenta los avances locales e internacionales del país en materia de TIC.
3. Coordinar con organismos internacionales la publicación y análisis de datos para la construcción de rankings internacionales.
4. Análisis y publicación de rankings- país sobre conectividad y gobierno electrónico.
5. Velar por la realización de capacitaciones en materia de TIC de las instituciones de gobierno con la participación y auspicio de organismos internacionales.
6. Realizar investigaciones sobre mejores prácticas TIC, tanto en el sector privado como en el sector público y gestionar la difusión de los hallazgos.
7. Conformación de términos de referencia de proyectos a implementar por la OPTIC.
17. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: PD-MA-001

Proceso:


Descripción de las funciones de las
Unidades Organizativas

Versión: 02

Responsable:

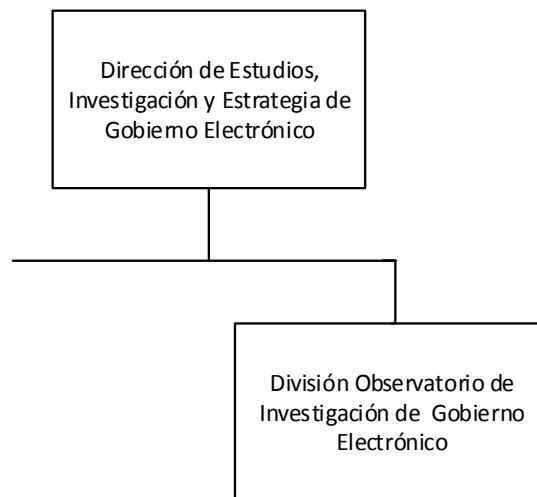
Departamento de Planificación y Desarrollo

Página: 129 de 133

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 130 de 133

3.4.5.1 División de Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico


- Título de la Unidad** : División de Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva /Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que lo integra
- Relaciones de Dependencia:** Con el Director de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico
- Relaciones de Coordinación:** Con todas las áreas sustantivas
- Organigrama:**



Objetivo General:

Ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana.


Funciones Principales:

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 131 de 133

1. Coordinar los levantamientos de información institucional para la realización del Índice de Tecnologías de la Información y Comunicación de gobierno electrónico (iTICge) anual.
2. Suministrar la información pertinente para el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública de Presidencia (SISTICGE).
3. Dar seguimiento a los indicadores nacionales e internacionales de Gobierno Electrónico que miden nuestro país.
4. Elaborar informes en materia de gobierno electrónico.
5. Elaborar informes de presencia web municipal.
6. Mantener y actualizar la base de datos de aplicaciones institucionales relacionadas con aspectos del Gobierno Electrónico.
7. Atender las solicitudes de informaciones estadísticas internas y externas relacionadas con el Gobierno Electrónico en el país.
8. Representar a la OPTIC ante el Comité Técnico Sectorial.
9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

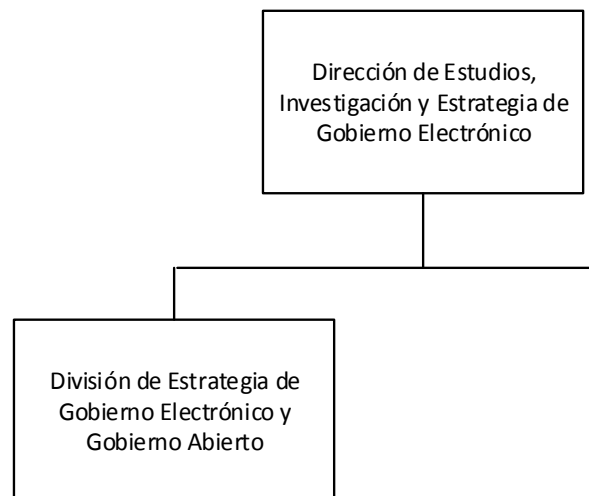
Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 132 de 133

3.4.5.2 División de Estrategia de Gobierno Electrónico y de Gobierno Abierto


- Título de la Unidad** : División de Estrategia de Gobierno Electrónico y de Gobierno Abierto
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva/Operativa
- Estructura Orgánica** : El personal que lo integra
- Relaciones de Dependencia:** Con el Director de Estudios, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico
- Relaciones de Coordinación:** Con todas las áreas sustantivas

Organigrama:



Objetivo General:

Diseñar, planificar y dirigir las actividades y operaciones de los Comités Provinciales mediante los diferentes proyectos y programas sobre Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto, velando por el cumplimiento de los objetivos del área de acuerdo a las normas y directrices institucionales.

 <p>OPTIC OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Código: PD-MA-001
	Proceso:	Descripción de las funciones de las Unidades Organizativas	Versión: 02
	Responsable:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página: 133 de 133

Funciones Principales:

1. Formular en coordinación con la Dirección del área, la estrategia para la implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto.
2. Presentar los diferentes proyectos provinciales de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto a la Dirección del área para fines de aprobación.
3. Implementar y dar seguimiento al cumplimiento de las estrategias provinciales, mediante actividades, talleres y proyectos.
4. Diseñar e implementar proyectos en materia de Gobierno Abierto, a favor de fomentar la transparencia, rendición de cuentas y mejora de los servicios del estado por medio de las TIC.
5. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).