



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

## **RESOLUCIÓN Núm. 0001/2022 que aprueba la Actualización del Manual de Organización y Funciones de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**

DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**CONSIDERANDO:** Que mediante la Resolución Núm. 0002/2021, de fecha 14 de junio del 2021, fue aprobada la modificación de la estructura organizativa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

**CONSIDERANDO:** Que la estructura orgánica y de cargos de la OGTIC debe estar orientada en función de la misión, objetivos y estrategias institucionales, tomando en cuenta las modernas corrientes de gestión:

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008, y que crea la Secretaria de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública, en su artículo 8, numeral 6, faculta al Ministerio de Administración Pública a dirigir procesos de gestión de recursos humanos al servicio de la Administración Pública Central y Descentralizada.

**CONSIDERANDO:** Que la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia las funciones para las cuales ha sido creado;

**CONSIDERANDO:** Que la Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero del 2008, y que crea la Secretaria de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública (MAP), establece que, corresponde a este organismo propiciar el fortalecimiento institucional y garantizar el mas alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función del estado, asignar el respeto de los derechos de los servidores públicos, así como también, evaluar y proponer las reformas de las estructuras orgánica y funcional, revisar y aprobar los manuales de procedimiento y de organización y organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la Administración Pública.

### **VISTOS:**

- Constitución Política de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015;
- Ley Núm. 200-04 del 28 de julio de 2004, de Libre Acceso a la Información Pública;



*P.G.*



- Ley Núm. 498-06 del 28 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública;
- Ley Núm. 423-06 del 17 de noviembre de 2006 sobre el Presupuesto para el Sector Público;
- Ley Núm. 340-06 del 18 de agosto de 2006 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, modificada por la Ley Núm. 449-06, y su reglamento de aplicación Núm. 543-12;
- Ley Núm. 5-07 del 8 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado;
- Ley Núm. 10-07 del 8 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su Reglamento de Aplicación Núm. 491-07;
- Ley Núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública (Ministerio de Administración Pública) y sus reglamentos de aplicación;
- Ley Núm. 481-08 de Archivos, del 11 de diciembre del 2008, que dispone la creación de una unidad organizativa que funcione como Archivo central en cada organismo del Estado;
- Ley Núm. 247-12, del 09 de agosto del 2012, Ley Orgánica de Administración Pública, Art. 27 que establece los niveles jerárquicos para las estructuras organizativas de las instituciones del sector público;
- Ley Núm. 01-12 del 25 de enero de 2012, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030;
- Ley No. 126-02, del 14 de agosto del 2002, sobre comercio electrónico, documentos y firma digital;
- Decreto Núm. 1090-04, del 3 de septiembre de 2004, que crea a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC);
- Decreto Núm. 468-05, de octubre de 2005, que aprueba y establece el Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo;



P.G.



- Decreto Núm. 668-056, del 12 de diciembre de 2005, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública e integra y coordina las áreas transversales del sector público;
- Decreto 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;
- Decreto Núm. 615-07 del 23 de octubre de 2007 que instruye a la OPTIC a coordinar el procedimiento para la elaboración de los inventarios de las instituciones gubernamentales respecto a los programas incorporados a las computadoras y su licenciamiento;
- Decreto Núm. 709-07 del 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC, que instituye a toda la administración pública del estado dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos;
- Decreto Núm. 527-09, que aprueba el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial del Sector Público;
- Decreto 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;
- Decreto Núm. 134-14 del 9 de abril de 2014, que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley 01-02 de la Estrategia de Desarrollo de República Dominicana 2030;
- Decreto Núm. 54-21, de 2 de febrero del 2021, establece a la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y la Comunicación (OPTIC) será una dependencia desconcentrada con autonomía financiera, estructura y funcional del Ministerio de Administración Pública (MAP) y será denominada Oficina Gubernamental de Tecnología de la información y la Comunicación (OGTIC);
- Decreto Núm. 71-21, 8 de febrero del 2021, crea el Gabinete de Transformación Digital, y establece la secretaria técnica estará a cargo de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC);
- Resolución Núm. 05-09 del 4 de marzo del 2009, que modifica el instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público aprobado mediante Resolución Núm. 78-06 del 23 de noviembre del 2006;



P.Q.



- Resolución 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);
- Resolución Núm. 194-12 del 01 de agosto del 2012 que aprueba la Estructura Organizativa y de cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública;
- Resolución 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);
- Resolución Núm. 0002-2013, 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);
- Resolución Núm. 51-12 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;
- Resolución Núm. 00002-13 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);
- Resolución Núm. 14-2013 del 11 de abril del 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo;
- Resolución Núm. 30-2014 del 03 de julio del 2014 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las unidades Jurídicas en el Sector Público;
- Resolución Núm. 068-2015 del 01 de septiembre del 2015 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las unidades de Recursos Humanos en el Sector Público;
- Resolución Num.001-17, del 14 de febrero del 2017, que aprueba la Estructura Organizativa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Resolución Núm. 0002-2021, del 04 de junio del 2021, que aprueba la que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y comunicación (OGIC).



P.S.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

En el ejercicio de sus atribuciones legales, dicta lo siguiente:

## RESOLUCIÓN

**ARTICULO 1:** Se **aprueba la actualización del Manual de Organización y Funciones de la OGTIC**, anexo a la presente resolución, describiendo las funciones de todas las unidades organizativas que conforman la estructura organizativa de la institución, aprobada por la resolución núm. 0002/2021 de fecha 14 de junio del 2021.

**ARTICULO 2:** Las creaciones, modificaciones o supresiones y actualizaciones de las funciones de las unidades organizativas de la OGTIC deberán ser notificadas al Ministerio de Administración Pública (MAP), para fines de aprobación.

**ARTICULO 3:** Se instruye a la Dirección de Planificación y Desarrollo de la OGTIC, para que promueva la implementación, evaluación y actualización posterior del Manual de Organización y Funciones.

**DADA:** En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los cinco (05) días del mes de abril del año dos mil veintidós (2022).

Aprobada por:

  
Pedro Antonio Quezada Cepeda  
Director General



Refrendada por:

  
Darío Castillo Lugo  
Ministro de Administración Pública





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

# Manual de Organización y Funciones

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)  
2022

## ÍNDICE

1. Introducción
2. Aspectos Generales del Manual
  - a. Objetivo General
  - b. Objetivos Específicos
  - c. Puesta en Vigencia del Manual
  - d. Edición, Publicación y Actualización del Manual



### **3. Aspectos Generales de la institución**

- a. Breve reseña de la institución
- b. Objetivo de la institución
- c. Funciones de la institución
- d. Base Legal
- e. Marco Estratégica
  - I. Misión
  - II. Visión
  - III. Valores
- f. Estructura Escalar
- g. Organigrama

### **4. Descripción de las Unidades Organizativas**

#### **a. Funciones de las áreas Asesoras y Consultivas**

- I. Oficina de Libre Acceso a la Información
- II. Dirección Jurídica
  - i. Departamento de Elaboración de Documentos Legales
  - ii. División de Litigios
- III. Departamento de Recursos Humanos
  - i. División de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Desempeño
  - ii. División de Relaciones Laborales y Sociales
  - iii. División de Registro, Control y Nomina
- IV. Dirección de Comunicaciones
  - i. Departamento de Relaciones Publicas
  - ii. Departamento de Comunicación Digital
  - iii. División de Comunicación Interna
- V. Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales
- VI. Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC
- VII. Dirección de Planificación y Desarrollo
  - i. Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
  - ii. Departamento de Desarrollo Institucional
  - iii. Departamento de Calidad en la Gestión

#### **b. Funciones de las áreas Apoyo Administrativo**

- I. Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación
  - i. División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
  - ii. División de Operaciones TIC
  - iii. División de Administración del Servicio TIC
- II. Dirección Administrativa Financiera
  - i. Departamento de Compras y Contrataciones
  - ii. Departamento de Contabilidad
  - iii. Departamento de Seguridad
  - iv. División de Correspondencia
  - v. Departamento de Servicios Generales
    - a. División de Mantenimiento
    - b. División de Almacén y Suministro
    - c. Sección de Transportación

#### **c. Funciones de las áreas Sustantivas u Operativas**

- I. Dirección de Atención Ciudadana, con:
  - i. Departamento de Servicio Presencial
  - ii. Departamento de Servicio No Presencial



- II. Dirección de Red del Estado Dominicano
- III. Dirección de Servicios Digitales Institucionales
  - i. Departamento de Servicios de Confianza Digital
  - ii. Departamento de Administración de Proyectos TIC
    - a. División de Consultoría Digital
  - iii. Departamento de Plataformas y Servicios
    - a. División de Desarrollo
    - b. División de Aseguramiento de la Calidad
  - iv. Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales
- IV. Dirección Centro de Datos del Estado (por su equivalente en inglés, *Data Center*)
  - i. Departamento de Operaciones y Monitoreo
  - ii. Departamento de Mantenimiento de Redes
  - iii. División de Administración de Servicios y Proyectos
  - iv. División de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad
- V. Dirección de Transformación Digital Gubernamental con:
  - i. Departamento de Proyectos Técnicos
  - ii. Departamento de Normas y Estándares
    - a. División de Investigación y Documentación de Estándares
    - b. División de Auditoría y Monitoreo de Normas
    - c. División de Implementación de Normas
  - iii. Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital
    - a. División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital
    - b. División de Análisis Estratégico de Gobierno Digital
  - iv. Departamento de Innovación Digital
    - a. División de Diseño de Servicios Digitales
    - b. División de Prototipado Digital
    - c. División del Cambio de Cultura Digital
  - v. Departamento de Arquitectura Digital Gubernamental
    - a. División de Arquitectura
    - b. División de Diseño de Plataformas Estructurales

## 5. Glosario de Términos



## Introducción

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento de información y consulta, que permite identificar claramente las funciones y responsabilidades de las unidades organizativas que lo integran. El presente contiene las especificaciones de las áreas Consultivas y Asesoras, de Apoyo y Sustantivas u Operativas de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), desde la perspectiva de su estructura orgánica actual, así como su misión, objetivos, estrategias, servicios que ofrece y otros lineamientos contenidos en la Ley núm. 41-08, de Función Pública, y establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

El mismo ofrece una visión de conjunto del que hacer, además de construir una guía para la realización del trabajo y la delimitación de las responsabilidades de cada área. Para cada una de las unidades organizativas que componen la institución, se identifica su objetivo, funciones básicas, naturaleza, dependencia jerárquica y las relaciones de coordinación con las distintas unidades organizativas de la institución.

Uno de los pilares propulsores del desarrollo institucional, es sin lugar a duda, su recurso humano. Estos requieren de una organización del trabajo que permita interrelacionar los diversos recursos con que cuenta. Una especie de guía que traza la ruta para el correcto desempeño e identificación de metas y desafíos.

### I. Aspectos Generales del Manual

#### a. 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.

#### b. Objetivos Específicos

- Especificar las funciones de todas las unidades organizativas que integran la estructura institucional.



- Describir cómo 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 OGTIC, información que sirva para el buen desarrollo sus funciones.

### **c. Puesta en Vigencia**

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 OGTIC, cuando el mismo sea refrendado por el Ministerio de Administración Pública, a través de una Resolución Administrativa.

### **d. Edición, Publicación y Actualización del Manual**

Tan pronto sea aprobado por resolución de la máxima autoridad 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.

### **e. 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.

## **II. Aspectos Generales de la Institución**

### **a. 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 núm. 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).

Con el cambio de gestión del 2020, se identificó la urgencia de la aplicación efectiva de las normativas relativas al Gobierno Electrónico que no han sido aplicadas en nuestro país, y también la necesidad de



una coordinación efectiva y el despliegue eficiente de las competencias y atribuciones del Ministerio Administración Pública y la OGTIC, así como la articulación efectiva de ambas instituciones para el aprovechamiento de las inversiones en herramientas tecnológicas hechas por el Gobierno Dominicano, para la implementación del Gobierno Electrónico, cuya rectoría cae en el MAP.

A respuesta estas necesidades, nace el Decreto núm. 54-21, donde establece que la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) será una dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (MAP) y será denominada Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC). El mismo indica que la OGTIC desarrollara sus funciones bajo la dependencia jerárquica del Ministro de Administración Pública, de acuerdo con lo que dicta el ordenamiento jurídico de la administración pública. También establece que la OGTIC conserva su estatus jurídico e institucional actual, así como su personal y las funciones asignadas por distintos decretos que se encuentran vigentes, todo lo cual no resulta afectado por su traspaso al MAP.

#### **b. Objetivo de la Institución**

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana fue creada con la responsabilidad de planificación, 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). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un conjunto de herramientas de tecnología que facilitan el procesamiento y transmisión de información por medios electrónicos, como las siguientes: teléfonos, internet, televisión interactiva, intranet, entre otros.

#### **c. Funciones de la Institución**

Según el Decreto Núm. 1090-04 las funciones que la Ley atribuye a la OGTIC 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 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.
- **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.

#### d. Base Legal

- Constitución de la República Dominicana

#### DECRETOS

- Decreto Núm. 54-21, que denomina la OPTIC como Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), de fecha 2 de febrero 2021.
- Decreto Núm. 374-20, designa al Sr. Pedro Quezada Director General, de fecha, 1ero de septiembre 2020.
- Decreto Núm. 143-17 – Que crea las Comisiones de Ética Pública, de fecha, 26 de abril 2017.
- Decreto Núm. 258-16 de septiembre de 2016 que crea el programa de República Digital y la comisión que integra.
- Decreto Núm. 486-12, crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Decreto 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.
- Decreto Núm. 551-09, instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.
- Decreto Núm. 175-08, instruye a las instituciones de la Administración Pública a reservar el nombre de dominio de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.Do, a fin de que exista evidente claridad para los usuarios.
- Decreto 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.
- Decreto 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.
- Decreto Núm. 229-07, que ratifica el decreto Núm. 1090-04, que creó la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del poder ejecutivo, y se establece los ámbitos en los cuales se desarrollará el gobierno electrónico, es decir, es el Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para el desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.
- Decreto 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.
- Decreto Núm. 192-07, se crea el Programa de Mejora Regulatoria bajo la Coordinación del CNC.
- Decreto Núm. 191-07, expande el alcance del Comité para la implementación de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, mediante el apoyo en la estrategia de Gobierno Electrónico y Gobierno Competitivo.
- Decreto Núm. 244-06, se conforma el Comité para el establecimiento de un Sistema de Atención Integral.



- Decreto Núm. 212-05, se crea la Comisión Nacional de la Sociedad de la Información y Conocimiento (CNSIC).
- Decreto Núm. 178-05, dispone que el Instituto Audiovisual de Informática, se denominará Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC).
- Decreto Núm. 130-05, Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto Núm. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha, 3 de septiembre 2004.

## RESOLUCIONES

- Resolución DIGEIG Núm. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha, 10 de octubre 2021.
- Resolución Núm. 0001- 2017, Aprobación de la nueva Estructura Orgánica
- Resolución 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.
- Resolución 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).
- Resolución 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).
- Resolución Núm. 0002-2021 del 16 de junio del 2021, que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

## e. Marco Estratégico

### Misión

Liderar la formulación, promoción e implementación de las políticas digitales de la República Dominicana, acercando a la ciudadanía, empresas y sociedad civil a las instituciones públicas, de manera ágil, abierta y segura, procurando la mejora continua, la utilización de datos, la adopción de normas y estándares y la innovación en el Estado, a través del uso e implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

### Visión

Ser en el año 2024 un país digital y referente en la región, en el que la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones del gobierno utilizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para mejorar la calidad de vida, productividad, innovación y competitividad de manera sostenible.

### Valores institucionales

- Agilidad
- Transparencia
- Innovación
- Audacia
- Servicio
- Colaboración

## f. Estructura Escalar

### Nivel Directivo Máximo:

- Dirección General

### Unidades Consultivas y Asesoras:

- Oficina de Acceso a la Información
- Dirección Jurídica



- Departamento de Elaboración de Documentos Legales
- División de Litigios
- Departamento de Recursos Humanos
  - División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño
  - División de Relaciones Laborales y Sociales
  - División de Registro, Control y Nómina
- Dirección de Comunicaciones, con:
  - Departamento de Relaciones Públicas
  - Departamento de Comunicación Digital
  - División de Comunicación Interna
- Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales
- Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC
- Dirección de Planificación y Desarrollo
  - Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
  - Departamento de Desarrollo Institucional
  - Departamento de Calidad en la Gestión

#### **Unidades de Apoyo:**

- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación
  - División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
  - División de Operaciones TIC
  - División de Administración del Servicio TIC
- Dirección Administrativa y Financiera, con:
  - Departamento de Compras y Contrataciones
  - Departamento de Contabilidad
  - Departamento de Seguridad
  - División de Correspondencia
  - Departamento de Servicios Generales
    - División de Mantenimiento
    - División de Almacén y Suministro
    - Sección de Transportación

#### **Unidades Sustantivas u Operativas:**

- Dirección de Atención Ciudadana
  - Departamento de Servicio Presencial
  - Departamento de Servicio No Presencial
- Dirección de Red del Estado Dominicano
- Dirección de Servicios Digitales Institucionales
  - Departamento de Servicios de Confianza Digital
  - Departamento de Administración de Proyectos TIC
    - División de Consultoría Digital
  - Departamento de Plataformas y Servicios
    - División de Desarrollo
    - División de Aseguramiento de la Calidad
  - Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales
- Dirección Centro de Datos del Estado (por su equivalente en inglés, *Data Center*)
  - Departamento de Operaciones y Monitoreo
  - Departamento de Mantenimiento de Redes
  - División de Administración de Servicios y Proyectos
  - División de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad
- Dirección de Transformación Digital Gubernamental con:
  - Departamento de Proyectos Técnicos
  - Departamento de Normas y Estándares



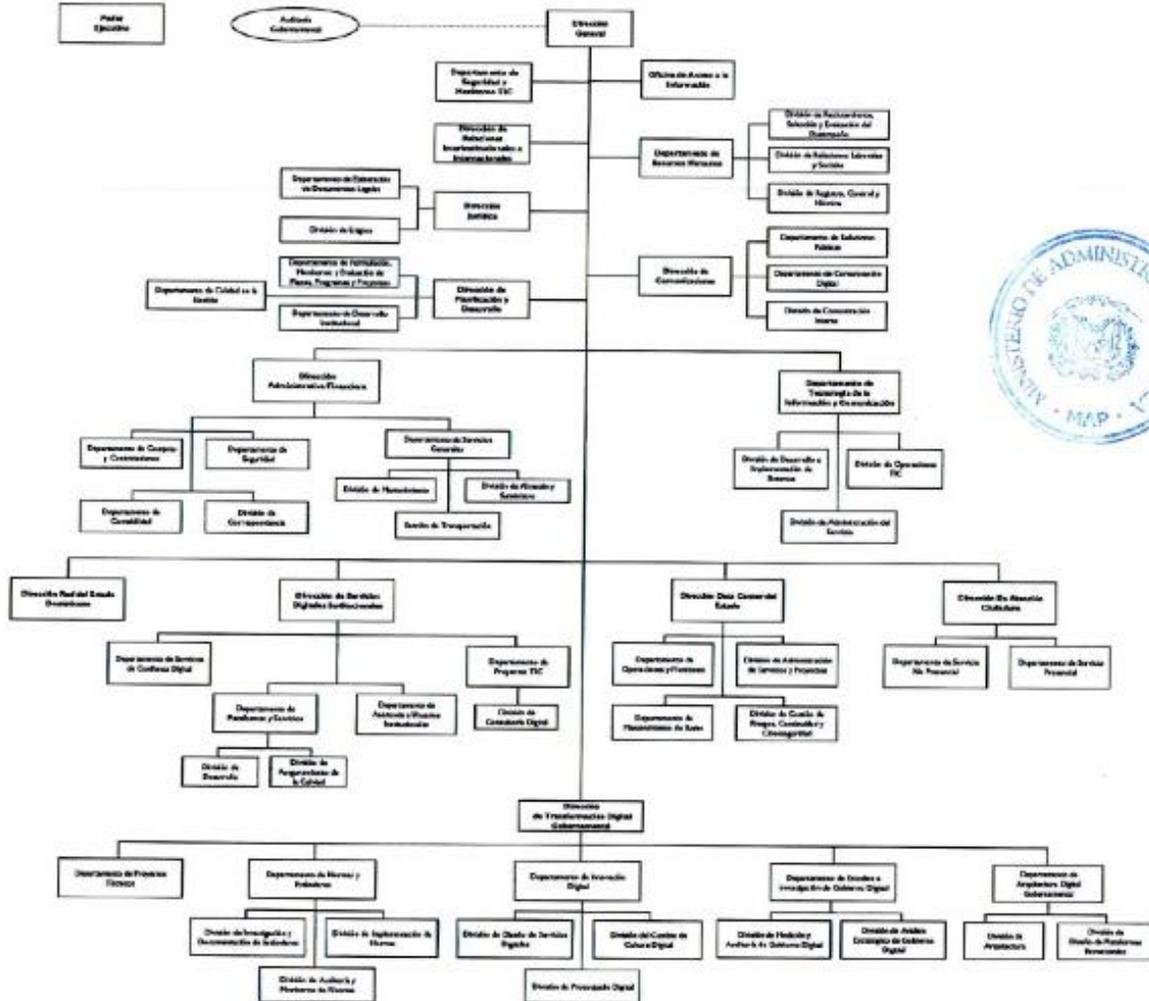
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

- División de Investigación y Documentación de Estándares
- División de Auditoría y Monitoreo de Normas
- División de Implementación de Normas
- Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital
  - División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital
  - División de Análisis Estratégico de Gobierno Digital
- Departamento de Innovación Digital
  - División de Diseño de Servicios Digitales
  - División de Prototipado Digital
  - División del Cambio de Cultura Digital
- Departamento de Arquitectura Digital Gubernamental
  - División de Arquitectura
  - División de Diseño de Plataformas Estructurales

#### **g. Organigrama**



OFICINA GOBIERNAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)



III. Descripción de las Unidades Organizativas

a. Funciones de las áreas Asesoras y Consultivas



### Oficina de Acceso a la Información

**Nombre del Área:** Oficina de Acceso a la Información

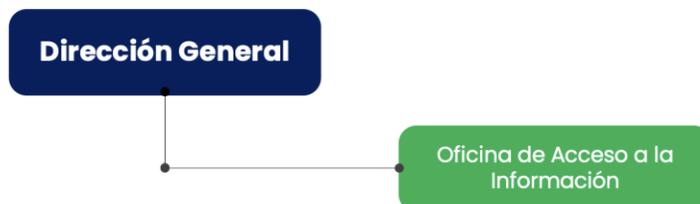
**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama:**



### Objetivo General

Garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a las informaciones registradas en todo tipo de documentos de las entidades gubernamentales y aquellas donde éste tiene participación.

### Funciones Principales

1. Recolectar, sistematizar y difundir la información a que se refiere los servicios de información pública.
2. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
3. Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y en su caso, orientar a los solicitantes respecto a otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información solicitada.
4. Realizar trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada.
5. Efectuar las notificaciones a los solicitantes.
6. Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
7. Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
8. Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
9. Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
10. Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
11. Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga la información bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo institución o entidad.
12. Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.
13. Gestionar todo lo relacionado al manejo de la información generada de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales.
14. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
15. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
16. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.



### Estructura de Cargos

- Responsable de Acceso a la Información Pública
- Auxiliar de Atención al Ciudadano

### Dirección Jurídica

**Nombre del Área:** Dirección Jurídica

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Elaboración de Documentos Legales

División de Litigios

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama:**



### Objetivo General

Cumplir con sus responsabilidades de asesoría a la máxima autoridad de la institución en los asuntos administrativos, civiles, penales y laborales, con el estricto cumplimiento a las normas vigentes.

### Funciones Principales

1. Realizar y revisar los estudios jurídicos, las resoluciones, los reglamentos, los convenios, los proyectos de ley y de decretos, y otros documentos legales relacionados con las actividades y operaciones de la institución.
2. Analizar los casos de orden legal y emitir opinión sobre los mismos.



3. Elaborar los contratos para ser suscritos por la institución con personas jurídicas o morales, y mantener registro y control de estos.
4. Velar por la actualización del registro y archivo de leyes, decretos, convenios, contratos de préstamos y demás documentos jurídicos de la institución.
5. Intervenir en reclamaciones y litigios que puedan afectar los intereses de la institución.
6. Dar seguimiento a los contratos suscritos por el Estado dominicano, a través de la institución, con organismos internacionales.
7. Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos de su competencia.
8. Supervisar la preparación de los textos circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal que se proponga emitir la institución.
9. Formular sugerencias que puedan contribuir al mejoramiento de las bases normativas de la institución.
10. Representar o incoar acciones ante los tribunales y darle seguimiento a los asuntos legales que sean referidos por las diferentes unidades organizativas de la institución al área jurídica.
11. Analizar y dar seguimiento a las notificaciones que por acto de alguacil sean recibidas por la institución.
12. Elaborar y tramitar los documentos y las estadísticas que sean requeridos por el órgano rector.
13. Liderar el programa de cumplimiento legal de la institución.
14. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
15. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
17. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Elaboración de Documentos Legales

**Nombre del Área:** Departamento de Elaboración de Documentos Legales.

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Jurídica

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama:**



### Objetivo General

Dirigir y coordinar los procesos de elaboración de convenios, contratos, actas, acuerdos y anteproyectos de iniciativas de leyes, de decretos, propuestas de reformas de leyes y otros asuntos jurídicos relativos al quehacer institucional y a su vez, dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones legales.

### Funciones Principales

1. Coordina los procesos de elaboración de documentos legales, así como también, realiza y revisa los estudios jurídicos de documentos legales relacionados con las actividades y operaciones de la institución.



2. Realizar estudios jurídicos, propuestas de resoluciones, reglamentos, convenios, proyectos de Ley, decretos y otros documentos legales relacionados con las funciones de la institución.
3. Mantener un registro y archivo actualizado de leyes, decretos, convenios, contratos y demás documentos jurídicos de la institución.
4. Elaborar los contratos, acuerdos y convenios para ser suscritos por la institución con personas jurídicas o morales.
5. Preparar los textos para actos administrativos, circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal a ser emitidos por la institución.
6. Presentar sugerencias que contribuyan a mejorar las bases normativas de la institución.
7. Elaborar los documentos legales que le sean solicitados por las diferentes áreas de la organización.
8. Levantar, socializar y monitorear el cumplimiento de las obligaciones legales institucionales.
9. Levantar y socializar los riesgos legales institucionales.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
18. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
19. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Litigios

**Nombre del Área:** División de Litigios

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Jurídica

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**



### Objetivo General

Representar a la institución en todas las demandas y los procesos de índole judicial en que fuere parte. También representar a cualquier funcionario público que sea demandado, siempre y cuando sea en el ejercicio de sus funciones dentro de la institución.

### Funciones Principales

1. Representa a la institución en las demandas, en análisis de casos jurídicos y demás procesos de índole judicial.
2. Asiste en materia legal a la institución y a sus autoridades.
3. Interviene en las reclamaciones y litigios que puedan afectar los intereses de la institución.
4. Colabora en la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de asuntos de competencia del área.
5. Participar en el análisis de casos de orden legal y emitir opinión sobre los mismos.
6. Instrumentar opiniones, informes y análisis normativos.



7. Participar en representación de la institución ante los tribunales y darles seguimiento a los asuntos legales que son referidos por las diferentes unidades organizativas de la institución al área jurídica.
8. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
9. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
10. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

## Departamento de Recursos Humanos

**Nombre del Área:** Departamento de Recursos Humanos

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:**

División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño.

División de Relaciones Laborales y Sociales.

División Registro, Control y Nómina.

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**



### Objetivo General

Objetivo de implantar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que garantice la existencia de empleados y funcionarios motivados, honestos e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

### 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.
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.



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 el INAP y otras entidades públicas y privadas.
8. Participar juntamente con el Departamento de Carrera Administrativa, en la determinación de los cargos de carrera de la OPTIC y dar seguimiento al desarrollo de esta.
9. Velar por la prevención, atención y solución de conflictos laborales, a fin de contribuir al bienestar emocional y productivo del empleado.
10. Medir a través de la Evaluación del Desempeño, la contribución de los empleados al logro de los objetivos institucionales.
11. Coordinar con la Dirección 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.
12. Coordinar las reuniones de la comisión 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 dentro de la institución.
15. Conducir a los empleados 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. Realizar actividades de integración y conciliación laboral para los empleados de la institución.
18. Coordinar con el Ministerio de Administración Pública la realización de concursos públicos para cargos de carrera.
19. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
20. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
21. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

#### **Estructura de Cargos**

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

#### **División de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Desempeño**

**Nombre del Área:** División de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Desempeño

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Recursos Humanos

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución



## Organigrama



### Objetivo General

Objetivo de gestionar los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal en coordinación con los responsables de las diferentes áreas, identificando sus necesidades y asegurando la provisión de recursos humanos con las competencias establecidas por la institución, con apego a las prerrogativas contenidas en la Ley de Función Pública. Dirigir el proceso a través del cual se determina el aporte de los servidores a los resultados institucionales, y se obtienen informaciones necesarias para tomar decisiones con relación a remuneración, promoción, capacitación, entre otras.

### Funciones Principales

1. Organiza, realiza y actualiza las actividades de reclutamiento, selección y evaluación de personal de la institución, para fines de dotar a la institución del personal idóneo.
2. Supervisa y controla los procedimientos establecidos por la Ley 41-08, de Función Pública.
3. Registra una base de datos para la promoción de los colaboradores y llevar control de las acciones que se produzcan como resultado de las evaluaciones.
4. Coordina y organiza con el Ministerio de Administración Pública (MAP), los procedimientos a seguir con los cargos de carrera administrativa y/o especiales, así como, en las actividades de evaluación del desempeño, las charlas e instrumentos a ser utilizados durante el proceso.
5. Coordinar la inducción, capacitación y actualización del personal sobre las políticas y normas de información y comunicación.
6. Conformar los expedientes de los candidatos con los documentos generados durante las diferentes etapas que se llevan a cabo a través de los concursos.
7. Coordinar y preparar el programa de inducción de los servidores de nuevo ingreso a la institución en conjunto con el supervisor inmediato y el INAP.
8. Velar por el adiestramiento y capacitación del personal, coordinando actividades de educación y desarrollo con el INAP y otras entidades públicas y privadas.
9. Preparar y coordinar, con las diferentes áreas de la institución, el proceso de evaluación de desempeño del personal según la metodología definida por el MAP.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Relaciones Laborales y Sociales

**Nombre del Área:** División de Relaciones Laborales y Sociales

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Recursos Humanos



**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución  
**Organigrama**



### Objetivo General

Desarrollar, implementar y mantener los programas de compensación beneficios establecidos para la institución, así como los planes y/o actividades internas tendentes a proveer al personal seguridad y bienestar en su ambiente de trabajo, permitiendo mantener un adecuado clima laboral. Balancear los intereses particulares de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización, a la vez, Desarrollar las relaciones laborales y sociales que permitan un ambiente laboral adecuado fundamentado en los valores institucionales y principios éticos.

### Funciones Principales

1. Desarrollar, aplicar y mantener los programas de compensación y beneficios establecidos para promover la retención del talento humano.
2. Velar por el cumplimiento de los beneficios de ley, establecidos por el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
3. Mantener y/o elaborar los manuales de relaciones laborales, compensaciones y beneficios y velar por su debida implementación y socialización
4. Desarrollar las políticas y prácticas de remuneración y salario emocional, para motivar el buen desempeño de los colaboradores, el aprendizaje y el desarrollo de competencias.
5. Participar en los procesos de racionalización de la estructura organizativa, de la autoevaluación del Modelo CAF, y de los demás procesos que de ellos se deriven.
6. Elaborar, registrar y publicar las modificaciones del Manual de Cargos, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
7. Desarrollar las políticas y mecanismos de gestión a lo interno de la institución para asegurar el cumplimiento del régimen ético y disciplinario, y la resolución de conflictos laborales.
8. Asegurar la prevención, atención y solución de conflictos laborales, así como la salud y seguridad en el trabajo, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
9. Planificar y dirigir los estudios de clima y cultura organizacional, e implementar los planes de acción a través de las metodologías y herramientas que establezca el MAP.
10. Recomendar e implementar acciones correctivas a las situaciones detectadas en las encuestas de Clima Organizacional, a fin de mejorar el ambiente laboral de la institución.
11. Coordinar con el MAP la conformación de una Comisión Ad-hoc para resolver los conflictos laborales que se presenten.
12. Organizar actividades de integración de equipos y conciliación laboral para los colaboradores de la institución.
13. Efectuar los registros correspondientes a las actividades de planes médicos.
14. Velar por el debido proceso y cumplimiento para el pago de los derechos adquiridos de exempleados, juntamente con el Ministerio de Administración Pública.
15. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
16. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.



17. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Registro, Control y Nómina

**Nombre del Área:** División de Registro, Control y Nómina

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Recursos Humanos

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

### Organigrama



### Objetivo General

Dar cumplimiento a las actividades relacionadas al subsistema de registro, control e información de personal, procurando su actualización y documentación permanente, de acuerdo con las formalidades establecidas por las leyes, reglamentos y disposiciones internas, y de ese mismo modo, las acciones vinculadas a la elaboración de la nómina del personal para asegurar el pago oportuno y correcto de las obligaciones contractuales del personal de la institución.

### Funciones Principales

1. Dirigir, organizar y controlar la movilidad del personal, las desvinculaciones, mediante las acciones de personal, expedición de certificaciones, control de permisos, vacaciones y licencias, control de entrada y salida, e informes de estadísticas de personal.
2. Mantener el debido registro y control de las acciones de personal que se generan a partir de la dinámica institucional.
3. Mantener actualizada la base de datos que sustenta el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
4. Procesar las acciones de personal de los movimientos referentes a: designaciones, exclusiones, aumentos de sueldos, traslados, entre otros, como sustento para la elaboración y el pago de las nóminas del personal en coordinación con el área Financiera.
5. Generar y analizar los informes y/o estadísticas relativos al movimiento de personal.
6. Coordinar la elaboración del programa global de vacaciones de los colaboradores, con las diferentes áreas de la institución y llevar el debido control de su implementación.
7. Controlar la información relacionada con el personal de la institución, así como los cambios que el mismo genera.
8. Brindar apoyo a los supervisores, en la aplicación del Régimen Disciplinario y las sanciones establecidas en la Ley de Función Pública.
9. Velar por el cumplimiento de las normas y reglas disciplinarias establecidas en la Ley de Función Pública.
10. Llevar el control y la actualización oportuna de los expedientes de los colaboradores de la institución.
11. Preparar las nóminas de pagos y solicitar las asignaciones de fondos.
12. Cuadrar y controlar las nóminas de pagos de los colaboradores de la institución.



13. Preparar y tramitar a la Contraloría General de la República los cambios o movimientos del personal que afecten la nómina, según los procedimientos establecidos.
14. Registrar y controlar los documentos y variaciones a ser incluidos en nóminas, según las acciones de personal recibidas.
15. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
16. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
17. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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

### **Dirección de Comunicaciones**

**Nombre del Área:** Dirección de Comunicaciones

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Relaciones Públicas

Departamento de Comunicación Digital

División de Comunicación Interna.

**Relación de Dependencia:** Con la Dirección General

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



## Organigrama



### Objetivo General

Supervisar, coordinar y dirigir el desarrollo de las actividades orientadas a la opinión pública en el conocimiento adecuado de las acciones que realiza la OGTIC, a través del flujo de información interna y externa y elaborada sobre la base de la política que en cuanto a esto trace la institución, por medio al desarrollo del Plan Estratégico de comunicación de esta, para el soporte de sus funciones, haciéndola más transparente y accesible a la ciudadanía.

### Principales Funciones

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 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 Interna.
3. Mantener un repositorio que albergue todos los videos, materiales, fotografías y audios de consulta, relativo a los asuntos de interés institucional.
4. Planificar y dirigir programas de información interna.
5. Diseñar, dirigir e implementar la comunicación digital de la institución, a través de la actualización de los diferentes canales digitales que se aperturados.
6. Informar y orientar al público en lo referente a los servicios que ofrece la institución.
7. Promover y motivar a los colaboradores a participar e involucrar en actividades de protección y cuidado al medio ambiente.
8. Coordinar citas y ofrecer las debidas atenciones protocolares a consultores o funcionarios nacionales que visiten la institución en misión oficial.
9. Coordinar la publicación de boletines, revistas, libros, instructivos, publicaciones especiales y otros documentos informativos, relativos a las actividades de la OGTIC.
10. Difundir las informaciones periodísticas de las actividades de la institución a nivel nacional e internacional, de acuerdo con las directrices trazadas por el Despacho de la Dirección General.
11. Gestionar todo lo relacionado al manejo de la información generada de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales.
12. Supervisar la organización de ruedas de prensa, actos sociales y otras actividades y eventos que realice la Institución.
13. Organizar y coordinar, las relaciones públicas de la institución, los eventos de carácter nacional que se celebren en el país relacionado con la institución.
14. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
15. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
16. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos



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

### Departamento de Relaciones Públicas

**Nombre del Área:** Departamento de Relaciones Públicas.

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Comunicaciones

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

#### Organigrama



#### Objetivo General

Coordinar y mantener las relaciones con los medios de comunicación, así como los diferentes públicos claves y estratégicos de la institución, realizar la cobertura de los eventos, emitir las notas de prensa y noticias informativas sobre el quehacer Institucional.

#### Principales Funciones

1. Planificar, coordinar y supervisar las actividades de relaciones públicas de la institución.
2. Coordinar y controlar las informaciones a ser suministradas a los medios de comunicación, acerca de la institución y las actividades que realiza.
3. Coordinar la elaboración de las documentaciones de tipo informativo que se realizan en la institución.
4. Organizar y coordinar actos internos y externos, tales como ruedas de prensas, conferencias, talleres informativos, firmas de acuerdo, entre otras actividades.
5. Analizar y monitorear la información relacionada a la OGTIC que ha sido publicada por los medios digitales e impresos, a los fines de evaluar su impacto y posicionamiento.
6. Representar a la institución y sus funcionarios en actos públicos y privados, ruedas de prensa, entrevistas, entre otras, tanto en el ámbito nacional como internacional.
7. Fomentar y mantener una relación cordial con los medios de comunicación y la sociedad civil, mediante iniciativas que permitan conocer la OGTIC y posicionar su imagen Institucional.
8. Coordinar las acciones de difusión relacionadas a las políticas, programas, proyectos y actividades de la institución dirigidas a los grupos de interés definidos.
9. Realizar encuentros estratégicos con los públicos claves de la institución, para fortalecer y estrechar relaciones.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

#### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Comunicación Digital



**Nombre del Área:** Departamento de Comunicación Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Comunicaciones

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

### Organigrama



### Objetivo General

Coordinar, supervisar e implementar los trabajos de actualización e interacción constante a través de los distintos medios digitales y redes de la institución, de manera efectiva y oportuna.

### Principales Funciones

1. Planificar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas a la comunicación digital de la institución.
2. Diseñar y/o actualizar la línea gráfica Institucional en coordinación con las demás áreas de la organización.
3. Actualizar y generar el contenido a publicar en los diferentes canales digitales que apertura la institución.
4. Coordinar las acciones necesarias para apoyar los trabajos para la definición de la Estrategia General de Comunicación Interna, con la Dirección de Recursos Humanos y las demás áreas de la institución.
5. Dirigir la creación de infográficos y otros recursos digitales, para eficientizar la comunicación interna y externa que se genera.
6. Optimizar los procesos tecnológicos, tales como, aplicaciones vía web, análisis y prueba de nuevos servicios, entre otros.
7. Administrar el sitio web y las redes sociales Institucionales, procurando su actualización oportuna.
8. Fomentar la comunicación digital tanto interna como externa, a través del uso de nuevas tecnologías de la información
9. Realizar periódicamente mediciones enfocadas a los procesos de comunicación institucional.
10. Coordinar las actividades relacionadas con la proyección de la imagen institucional en los medios digitales.
11. Potenciar la imagen institucional a través de acciones que propicien el compromiso organizacional en los empleados.
12. Elaborar y analizar los documentos de información que serán publicados en el sitio web y las redes sociales.
13. Analizar la información relacionada a la institución que ha sido publicada por las redes sociales, a los fines de evaluar su impacto y posicionamiento.
14. Realizar las campañas de comunicación destinadas a la expansión de las redes sociales y al incremento del posicionamiento institucional.
15. Coordinar y supervisar las actividades relativas a publicaciones de libros, folletos, artículos, revistas y otros documentos de la institución.
16. Producir y diseñar productos digitales que ofrezcan valor y hagan robusta la gestión de la comunicación en los medios digitales.



17. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
18. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
19. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Comunicación Interna

**Nombre del Área:** División de Comunicación Interna.

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Comunicaciones

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

### Organigrama



### Objetivo General

Diseñar e implementar las estrategias institucionales que faciliten la comunicación efectiva entre las distintas áreas de la organización.

### Principales Funciones

1. Planificar, coordinar, divulgar y monitorear las políticas relacionadas a la comunicación interna de la institución.
2. Colaborar con el posicionamiento de la imagen institucional, junto a las demás áreas de la unidad.
3. Desarrollar campañas internas de información, integración y motivación entre el público interno.
4. Coordinar el diseño y publicación mensual del boletín interno, para fines de difundir a todo el personal el accionar de las autoridades y visibilizar las actividades, logros y vivencias de los colaboradores.
5. Administrar los murales de la institución estableciendo las normativas necesarias para su control y buen uso.
6. Monitorear y diagnosticar la comunicación interna como elemento sensible en la conformación del clima y la cultura organizacional.
7. Coordinar y administrar los canales de comunicación interna tales como WhatsApp, correo electrónico institucional, etc.
8. Dirigir y coordinar los procesos de diagramación de las publicaciones Institucionales requeridas asegurando el cumplimiento de las directrices establecidas.
9. Revisar y preparar las propuestas de material didáctico a ser publicados.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.



### Estructura de Cargos

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

### Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales

**Nombre del Área:** Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.

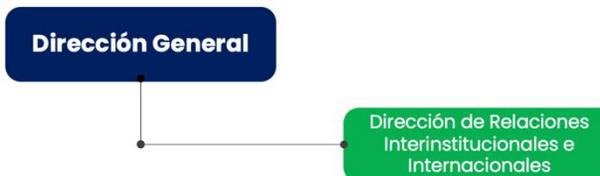
**Naturaleza de la Unidad:** Asesora.

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

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

#### Organigrama



#### Objetivo General

Asesorar técnicamente 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), en implementación del Gobierno Electrónico e implementación y uso de las TIC de igual modo gestionar la asistencia técnica en materia de cooperación con Instituciones nacionales e internacionales.

#### Principales Funciones:

1. Ser la interfaz de primer nivel de comunicación y contacto entre la OGTIC y sus grupos de interés, los cuáles son los organismos e instituciones gubernamentales, así como los organismos e instituciones internacionales relacionadas con las TICs.
2. Identificar instituciones y organizaciones para realizar posibles alianzas a través de convenios tanto interinstitucionales e internacionales.
3. Elaborar propuestas de convenios interinstitucionales o internacionales.
4. Crear y mantener los acercamientos con los organismos nacionales e internacionales para la elaboración y la captación de financiamiento de proyectos afines con la institución.
5. Promover las relaciones interinstitucionales e internacionales con el objetivo de coordinar acuerdos y convenios nacionales e internacionales.
6. Ampliar el alcance de la cooperación técnica y financiera 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.



7. Organizar jornadas de capacitación, difusión y promoción del uso de las TIC en República Dominicana.
8. Apoyar los proyectos que implementa la institución en materia de Gobierno Electrónico y las TIC.
9. Participar en los foros y esquemas internacionales de cooperación y dar seguimiento a los proyectos e iniciativas que se desprendan de éstos.
10. Elaborar, presentar propuestas y gestionar los procesos de comercialización sin fines de lucro de los productos y servicios que ofrece la OGTIC a las instituciones del Estado.
11. Dar seguimiento y garantizar la continuidad de los aspectos acordados y firmados entre la OGTIC y las instituciones locales e internacionales, para garantizar su efectividad.
12. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
13. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
14. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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



**Nombre del Área:** Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o De Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**

**Objetivo General**



Salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TIC de la institución, y de la definición e implementación de los sistemas de detección y respuesta a incidentes relacionados con la seguridad de TIC. Así, como fortalecer la capacidad resiliente de la organización.

### Funciones Principales

1. Salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TIC de la institución.
2. Asegurar que a través de un sistema de seguridad definido los riesgos de la seguridad de la información 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. Asegurar que se realicen de forma eficaz la planificación, operación y control de los procesos de seguridad de la información.
8. Llevar registros y control del cumplimiento de los procesos de seguridad establecidos.
9. Definir y proponer un sistema de seguridad de la información que corresponda a la necesidad de la institución.
10. Evaluar los riesgos de seguridad TIC institucionales.
11. Gestionar un plan de gestión de riesgos, que abarque las responsabilidades y las prioridades para gestionar los riesgos de la seguridad de la información.
12. Gestionar los recursos asignados para el mantenimiento de la seguridad de la información.
13. Establecer, determinar y evaluar los controles de acceso, perfiles de usuario, y de protección de los sistemas de información, y equipos con el propósito de salvaguardar la información que maneja la institución.
14. Verificar la investigación y difusión de las medidas de seguridad informática, con la finalidad de mantenerse a la vanguardia en los avances que al respecto se realicen.
15. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
16. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.



17. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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

### **Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Nombre del Área:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.

Departamento de Desarrollo Institucional.

Departamento de Calidad en la Gestión.

**Relaciones De Dependencia:** De la Dirección General

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución



## Organigrama



## 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 calidad, reingeniería de procesos y efectuar su evaluación periódica.

## Funciones Principales

1. Formular con todas las áreas de la OGTIC el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, así como las estrategias de seguimientos a tales instrumentos.
2. Elaborar informes trimestrales de los avances de los planes Operativos Gerenciales, como instrumento de retroalimentación y seguimiento de sus indicadores gerenciales.
3. Alinear el Plan Estratégico de la OGTIC con la Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.
4. Asesorar a todas las áreas de la institución para una efectiva toma de decisiones en la planificación y programación de proyectos.
5. Formular las políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la Institución.
6. Preparar la formulación del presupuesto anual de la institución, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera.
7. 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.
8. Formular proyectos que surjan como resultados de las relaciones de la institución con otros organismos nacionales e internacionales.
9. Supervisar el impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales a través de la ejecución de programas y proyectos.
10. Preparar propuestas de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
11. Elaborar y dar seguimiento a los proyectos de modernización de la institución.
12. Efectuar los estudios administrativos dirigidos a detectar y/o proponer alternativas de solución a problemas estructurales operacionales y funcionales de la institución.
13. Elaborar los procedimientos de la institución en coordinación con el departamento de Gestión de Calidad.
14. Gestionar todo lo relacionado al manejo de la información generada de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales.
15. Dar seguimiento a la aplicación de las normas, procedimientos y recomendaciones establecidas en los estudios administrativos de la institución.
16. Asegurar el establecimiento y desarrollo de un Plan de Calidad a lo interno de la institución, así como supervisar todas las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad dentro de la institución.
17. Gestionar la aplicación e implementación de Modelos de Gestión de Calidad que contribuyan a la eficientización de los servicios que ofrece la institución a los demás organismos del Estado y la ciudadanía en general.



18. 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.
19. Velar por que la institución ofrezca un adecuado servicio de documentación e información de temas relacionados con la institución.
20. Identificar y formular programas, proyectos y acciones a ser presentados para el financiamiento de la cooperación internacional.
21. 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.
22. Mantener vigente la metodología VAR, en consonancia con las normativas emitidas por la Contraloría General de la República.
23. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
24. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
25. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

**Nombre del Área:** Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

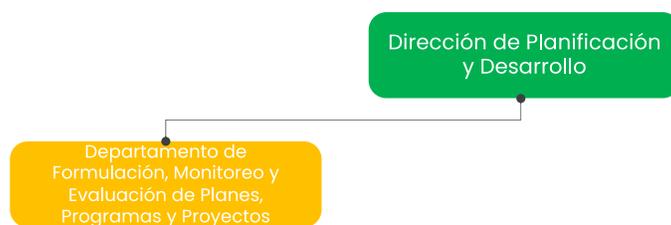
**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones De Dependencia:** De la Dirección General

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

### Organigrama



### Objetivo General

Coordinar y conducir, con los actores institucionales involucrados, el proceso de formulación de planes, programas y proyectos. Así mismo, tiene a su cargo el monitoreo y evaluación del cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos a nivel de resultados e impactos.

### 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.
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 del Plan Operativo Anual y su implementación por los actores implicados.
10. Medir trimestralmente la ejecución del Plan Estratégico y el Plan Operativo y remitir los resultados al Director de Planificación y Desarrollo y a Recursos Humanos para fines de evaluación de las áreas.
11. Apoyar en la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) en conjunto con la Dirección de Compras y Contrataciones.
12. Levantar y documentar las Memorias Anuales e Informes de rendición de resultados de la institución.
13. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
14. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
15. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Desarrollo Institucional

**Nombre del Área:** Departamento de Desarrollo Institucional.

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones De Dependencia:** De la Dirección General

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

### Organigrama



### Objetivo General

Articular el funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones, y el asesoramiento de la revisión y diseño de las estructuras de la organización, definición y actualización de manuales de funciones y de procedimientos.

### 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 diagnósticos y estudios de procedimientos, estructuras organizativas y de cultura organizacional, con la periodicidad requerida, para identificar y proponer intervenciones y cursos de acción.



3. Elaborar 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.
5. Elaborar y mantener actualizados los manuales de organización y funciones, manual de políticas y procedimientos, manual de cargos, así como realizar las acciones de lugar para la implementación de estos.
6. Asesorar en el área de su especialidad a las dependencias que lo requieran.
7. Apoyar en la elaboración, desarrollo y ajuste del Plan de Desarrollo Institucional, así como dar seguimiento y control, con énfasis en las propuestas y mediciones relativas al cambio cultural y de actitud en la institución.
8. Coordinar y supervisar las intervenciones, actividades y tareas de desarrollo organizacional necesarias para el logro de los objetivos de la institución.
9. Proponer y coordinar estrategias de comunicación interna que faciliten el plan de desarrollo Institucional.
10. Establecer estrategias o formas de acción en el proceso de cambio de la organización, previendo situaciones o contingencias futuras.
11. Organizar, dirigir y participar en cursos, seminarios, talleres de información de área de acción.
12. Mantener vigente, actualizada y aplicada anualmente la metodología VAR, en consonancia con las normativas emitidas por la Contraloría General de la República.
13. Coordinar y monitorear el proceso de aplicación y monitoreo de la metodología VAR, en conjunto con todas las áreas funcionales.
14. Elaborar informes de resultado periódicos de la implementación de la metodología VAR para presentara cada responsable de área y al titular de la institución.
15. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
16. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
17. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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

### **Departamento de Calidad en la Gestión**

**Nombre del Área:** Departamento de Calidad en la Gestión.

**Naturaleza de la Unidad:** Asesora

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones De Dependencia:** De la Dirección General

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución



## Organigrama



### Objetivo General

Promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización, así como cualquier otra herramienta que contribuya a la mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que ofrece la institución. Además, debe velar porque la institución ofrezca servicios de alta calidad, mediante la medición de la satisfacción de los clientes/usuarios, y la implementación de planes de mejora, y cartas compromiso con el ciudadano.

### Funciones Principales

1. Coordinar e impulsar la aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad que contribuyan a la eficientización de la gestión y los servicios que ofrece la institución.
2. Formular y presentar, para aprobación del Director de Planificación y Desarrollo y el Director 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 particulares en su conformación.
6. Acompañar a las diferentes áreas de la OGTIC 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 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 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 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.
11. Coordinar el levantamiento general de procesos por cada área o departamento de la institución.
12. Recibir, evaluar y canalizar las propuestas de mejoras de los procesos mediante los diversos instrumentos aplicados (encuestas, buzones, autodiagnósticos, entre otros.)
13. 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.



14. 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.
15. 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.
16. Velar y monitorear porque la institución ofrezca servicios de alta calidad, que busquen permanentemente lograr la satisfacción de los clientes/usuarios.
17. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
18. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
19. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### b. Funciones de las áreas Apoyo Administrativo

#### Dirección Administrativa Financiera

**Nombre del Área:** Dirección Administrativa y Financiera

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Compras y Contrataciones

Departamento de Contabilidad

Departamento de Seguridad

División de Correspondencia

Departamento de Servicios Generales

División de Mantenimiento

División de Almacén y Suministro

Sección de Transportación

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas 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 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 y normas relacionadas con la administración 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 OGTIC, de acuerdo con las normas legales y disposiciones emanadas de los órganos rectores.
4. Asegurar el fiel cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que rigen el Sistema Financiero.
5. Coordinar, ejecutar y supervisar los programas de servicios generales y mantenimiento de planta física, mobiliarios y equipos.
6. 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.
7. Gestionar todo lo relacionado al manejo de la información generada de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales.
8. Asesorar, coordinar y gestionar todo lo relacionado a la adecuada distribución de los recursos e insumos para la toma de decisión, así como asignación de estos en los planes, programas, proyectos y planes de acción.
9. Suplir las necesidades de espacio físico, equipos y suministro de materiales de la institución.
10. Gestionar la aprobación del presupuesto de la institución por parte de los organismos competentes; así como las modificaciones presupuestarias y la entrega de recursos complementarios en los casos necesarios.
11. Programar, supervisar y aprobar las operaciones de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios requeridas por 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.
12. Mantener un archivo digital todos los documentos de soporte financiero.
13. Programar el flujo de ingresos y egresos de la institución y realizar la programación mensual de compromisos para cada trimestre; así como la programación de cuotas presupuestarias para los trimestres restantes del ejercicio fiscal.
14. Elaborar el presupuesto anual de la institución en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, conforme a los planes estratégicos de la institución y siguiendo las políticas y procedimientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto.
15. Supervisar y controlar el inventario de los activos fijos de la OGTIC de acuerdo con las normativas dictadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
16. 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.
17. Regular las actividades administrativas relacionadas con la prestación de servicio de transporte.
18. Garantizar el mantenimiento eficiente, eficaz, planificado y sostenible de las instalaciones de la institución.
19. Supervisar y firmar los libramientos y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la institución.



20. 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.
21. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
22. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
23. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Compras y Contrataciones

**Nombre del Área:** Departamento de Compras y Contrataciones

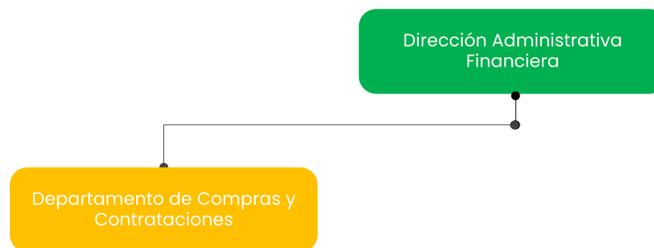
**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Administrativa Financiera

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

### Organigrama



### Objetivo General

Supervisar y coordinar las actividades relacionadas con el proceso de adquisición y/o contratación de bienes, obras y servicios de la institución, a fin de proveer los requerimientos de las áreas para el desarrollo de las actividades que desempeña, según la Ley No. 340-06, y sus modificaciones.

### Funciones Principales

1. Llevar a cabo los procesos correspondientes a Compras y Contrataciones mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), publicando la requisición de productos o servicios.
2. Preparar, clasificar y tramitar órdenes de compras de materiales y equipos de oficina.
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 un proyecto, preelaborado por el sistema.
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 un proyecto, para comunicarle al oferente que resulte ganador del proyecto, así como a los que no resultaron electos. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
14. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
15. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Contabilidad

**Nombre del Área:** Departamento de Contabilidad

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Administrativa y Financiera

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera y el Departamento de Recursos Humanos

### 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 inversión y gastos.
2. Preparar y controlar los pagos de las cuentas por pagar.
3. Supervisar los registros contables, adecuando los registros de las informaciones a las normativas vigentes.
4. Realizar análisis contables y financieros.
5. Controlar gastos correspondientes a diferentes partidas presupuestarias.
6. Solicitar, controlar y tramitar libramientos, asignaciones de fondos y otras operaciones, a la Dirección General de Presupuesto.
7. Verificar la preparación de las conciliaciones bancarias.
8. Revisar los documentos soporte de los cheques y libramientos a ser tramitados.
9. Revisar, firmar y tramitar las nóminas de pago del personal y solicitar las asignaciones correspondientes.
10. Realizar las coordinaciones de los fondos asignados y aprobados.
11. Revisar y corregir el registro y cuadro de operaciones contables.



12. Tramitar a la Dirección General de Presupuesto, las solicitudes de cuotas presupuestarias.
13. Preparar estados financieros y Ejecución de Gastos y aplicaciones Financieras, Ejecución Presupuestarias, Modificaciones Presupuestarias, manejo recursos Bancarios.
14. Suministrar la información solicitada por instituciones del Estado o la Dirección General respecto a la ejecución presupuestaria.
15. Participar en la elaboración anual del anteproyecto de presupuesto de la institución, de acuerdo con las normas establecidas.
16. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
17. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
18. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Seguridad

**Nombre del Área:** Departamento de Seguridad

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Administrativa Financiera

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General y la Dirección Administrativa Financiera

### Organigrama



### Objetivo General

Garantizar las labores de vigilancia y seguridad 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 vigilantes.
3. Velar por el cumplimiento de los diferentes turnos establecidos.
4. Proponer candidatos para las vacantes de seguridad.
5. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
6. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
7. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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



### División de Correspondencia

**Nombre del Área:** División de Correspondencia

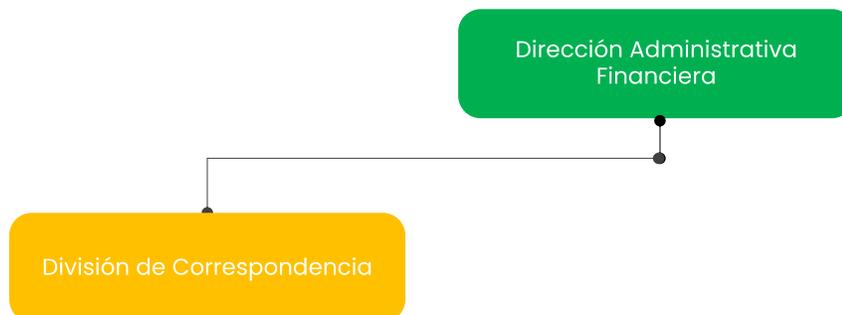
**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Con la Dirección Administrativa y Financiera

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**



### Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la recepción, registro, despacho y archivo de la correspondencia interna y externa de la institución, para apoyar el proceso de sistematización integral de las operaciones asociadas a la gestión de los documentos oficiales de la institución, ofreciendo un servicio eficiente y de calidad a todos los usuarios.

### Funciones Principales

1. Dirigir y coordinar el proceso de recepción y registro de toda la correspondencia de origen externo e interno que se gestiona en la institución.
2. Dirigir y controlar el proceso de la correspondencia interna que se realiza en la institución, su posterior despacho a destinatarios internos o externos y el registro y archivo de estas.
3. Manejar el archivo institucional para garantizar la búsqueda y recuperación de documentos archivados, y análisis posterior de todo el proceso de gestión interna, de cada uno de estos documentos.
4. Coordinar y supervisar el proceso de recepción, desglose y clasificación de la correspondencia y documentos recibidos y despachados.
5. Mantener actualizado el registro de la correspondencia recibida y despachada.
6. Coordinar la elaboración del resumen de contenido de la correspondencia, documentos y expedientes cursados y recibidos en la institución.
7. Realizar las asignaciones e instrucciones de trabajo del personal a su cargo, relacionadas a las tareas correspondientes.
8. Revisar todas las comunicaciones y documentos antes de salir de la institución para comprobar que estén debidamente firmadas, selladas y numeradas.
9. Asegurar el mantenimiento y conservación adecuado de los depósitos de archivo.
10. Ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación de los archivos de la institución.
11. Establecer políticas, criterios y técnicas homogéneas de archivo, a través de un sistema integral de archivo.
12. Coordinar y controlar el funcionamiento de los archivos de gestión de la institución.
13. Garantizar el control, la confidencialidad, conservación preventiva, la valoración y utilización de los documentos hasta que se transfieran el archive histórico correspondiente.



14. Asignar la codificación correspondiente a los archivos de gestión, recomendado medidas para mejorar los procesos.
15. Facilitar a las diferentes unidades de la institución la consulta de los documentos que reposan en los archivos y velar por la recuperación de estos.
16. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
17. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
18. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Servicios Generales

**Nombre del Área:** Departamento de Servicios Generales

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:**

División de Mantenimiento

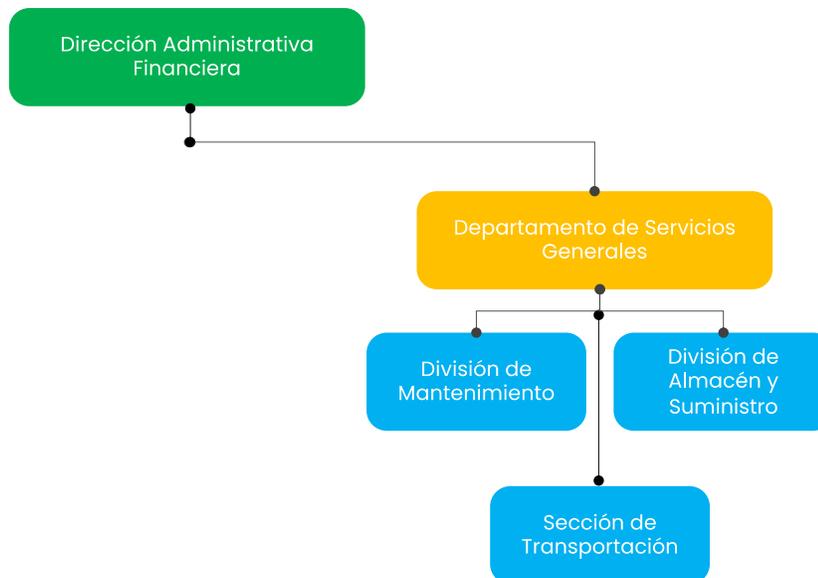
División de Almacén

Sección de Transportación

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Administrativa Financiera

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

**Organigrama**



### Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar labores de mantenimiento y servicios generales de la institución, a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes internos y contribuir al desarrollo de las actividades de la institución.

### Funciones Principales



1. Supervisar las actividades de recepción, organización, custodia y distribución de materiales, equipos y mobiliarios de oficina.
2. Administrar la existencia de suministros y materiales de la institución, mediante el registro del sistema de las cuentas contables de inventario.
3. Planear, coordinar y supervisar las actividades administrativas relacionadas con la prestación de servicios de transporte y el mantenimiento de la flotilla de la institución.
4. Brindar la oportuna y adecuada prestación de los servicios preventivos y correctivos de mantenimiento de los activos fijos.
5. Planificar y realizar la actualización del inventario de los activos fijos de la institución, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.
6. Establecer y coordinar los trabajos de limpieza y fumigación de las instalaciones físicas, mobiliarios y equipos de la institución.
7. Implementar el plan de contingencia de la planta física, bienes, valores y activos de la institución.
8. Recibir y tramitar las solicitudes de servicios de transporte, reparaciones y mantenimiento de equipos, mobiliarios de oficina y otros.
9. Dar entrada a las mercancías obtenidas a través de procesos de compras.
10. Administrar y controlar el inventario de mercancías en almacén, así como el buen estado de estas.
11. Realizar solicitud de compra de las mercancías agotadas en almacén.
12. Presentar informe de las entradas y salidas de mercancías a la Dirección Administrativa y Financiera.
13. Garantizar el aseo y limpieza de las instalaciones de la institución, así como el servicio de refrigerios.
14. Gestionar las subcontrataciones de servicios extraordinarios relacionados con el mantenimiento y conserjería.
15. Gestionar las solicitudes de materiales de oficina de los colaboradores de la institución.
16. Administrar el área de reproducción, fotocopiado y encuadernación de documentos.
17. Coordinar el traslado de mobiliarios y equipos de oficina cuando se requiera.
18. Realizar proceso para renovación de seguro y placa de los vehículos asignados al área.
19. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
20. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
21. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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

### **División de Mantenimiento**

**Nombre del Área:** División de Mantenimiento

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Servicios Generales

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**



### Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de reparación y mantenimiento de equipos y planta física, de la entidad, para mantener un ambiente adecuado y satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos.

### Funciones Principales

1. Coordinar y supervisar las labores de reparación y mantenimiento de equipos y planta física de la institución.
2. Coordinar y supervisar las labores de limpieza de mobiliarios de oficina, equipos y área física, entre otros, de la entidad.
3. Supervisar los trabajos de carpintería, plomería, electricidad y otros que se realicen en la institución.
4. Tramitar las solicitudes de reparación y mantenimiento que se requieran en la institución.
5. Realizar inventarios de equipos y materiales de la institución.
6. Supervisar los trabajos realizados por obreros y personal asignados por compañías contratadas.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Almacén y Suministro

**Nombre del Área:** División de Almacén y Suministro

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Servicios Generales

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución



## Organigrama



### Objetivo General

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de recepción, custodia, despacho y distribución de materiales y equipos diversos, para contribuir con el desarrollo de las labores que se realizan en las diferentes áreas de la institución.

### Funciones Principales

1. Controlar la recepción, clasificación, acondicionamiento y despacho de materiales y equipos del almacén.
2. Recibir los materiales y equipos que ingresan al almacén y verificar las condiciones de estos.
3. Llevar control del despacho de los materiales y equipos hacia las diferentes unidades de la institución.
4. Asignar codificaciones a los materiales y equipos, según sus características para su debido registro y control.
5. Realizar inventarios periódicos de los materiales en existencia y mantener actualizados los mismos.
6. Velar por la seguridad y protección de las existencias y áreas físicas del almacén, según las normas establecidas.
7. Controlar el mantenimiento mínimo de existencia de materiales y equipos en el almacén, de acuerdo con su uso.
8. Realizar las solicitudes de compra de los materiales y equipos de oficina necesarios para el desarrollo de las actividades de la institución.
9. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
10. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
11. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Sección de Transportación

**Nombre del Área:** Sección de Transportación

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

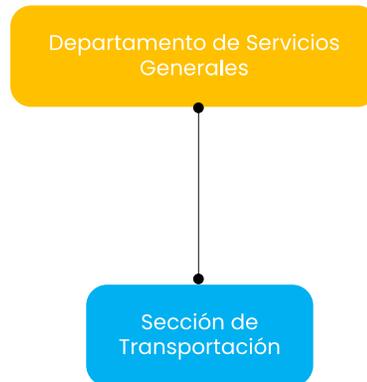
**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Servicios Generales

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución



## Organigrama



### Objetivo General

Dirigir, coordinar, supervisar y controlar la distribución, uso y mantenimiento de los vehículos de motor de la institución, para proveer un servicio de calidad a las diferentes áreas, según normas y procedimientos establecidos por la entidad.

### Funciones Principales

1. Elaborar y coordinar la distribución de las rutas de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas.
2. Velar por el buen estado, mantenimiento y funcionamiento de las unidades de transporte; así como la realización de mantenimiento preventivo y correctivo.
3. Elaborar y tramitar las solicitudes de servicios, de mantenimiento y reparaciones en general, que requieran las unidades que lo ameriten.
4. Autorizar el despacho de combustibles, lubricantes, repuestos y otros efectos relacionados.
5. Establecer normas y controles sobre el uso de los vehículos y el suministro de combustible y lubricantes, según las políticas vigentes.
6. Registrar la salida y llegada de los vehículos de la institución, procurando el control del servicio.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

### Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Área:** Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:**

División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

División de Operaciones TIC

División de Administración del Servicio TIC

**Relaciones De Dependencia:** De la Dirección General

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución.



## Organigrama



### Objetivo General

Diseñar y administrar la infraestructura tecnológica de la institución, mediante las actividades relacionadas con la planificación definición de estrategias, dirección y arquitectura de tecnologías de la información y comunicación.

### 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 de tecnología de información a lo interno de la institución.
3. 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.
4. 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.
5. Definir las políticas y los estándares informáticos necesarios para facilitar el desarrollo, la transportabilidad, usabilidad, accesibilidad, interoperabilidad de los sistemas.
6. Definir mecanismos y políticas que permitan obtener el máximo rendimiento de las estaciones de trabajo disponibles en la institución.
7. 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.
8. 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.
9. Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a la base de datos del organismo gubernamental para afrontar casos de emergencias.
10. Disponer de los servicios de tecnologías de la información y de telecomunicaciones que soliciten las diferentes unidades administrativas de la institución.



11. 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.
12. 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.
13. Gestionar todo lo relacionado al manejo de la información generada de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales.
14. Proveer soporte técnico a los usuarios de las aplicaciones, la información y la infraestructura TIC del organismo.
15. Realizar la planificación estratégica y presupuestaria de las soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación del organismo.
16. 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.
17. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
18. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
19. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

#### Estructura de Cargos:

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

#### División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

**Nombre del Área:** División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones De Dependencia:** Del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución.

#### 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.

#### Funciones principales

1. Diseñar las aplicaciones necesarias para la prestación de los servicios.
2. Coordinar la elaboración de los sistemas de información y aplicaciones tecnológicas requeridos por las diferentes áreas para lograr un eficiente y eficaz manejo de los procesos que se ejecutan en la institución.



3. Recibir e interpretar las necesidades de los usuarios en torno a la funcionalidad requerida de los sistemas.
4. Investigar las necesidades de sistematización de sistemas y procesos de las diferentes áreas de la institución.
5. Administrar todo el ciclo de vida de desarrollo de sistemas para las aplicaciones de soporte a los procesos de la institución.
6. Velar por que las versiones y servicios implementados cumplan las expectativas de los usuarios internos.
7. Supervisar la funcionalidad y disponibilidad de los servicios de TIC a través de los procesos establecidos para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas.
8. Gestionar que se mantengan actualizados los programas que se ejecutan en la institución para que respondan a las necesidades de los usuarios y asegurar que se puedan integrar con facilidad nuevos cambios.
9. Planificar recursos y tiempos necesarios para el diseño y elaboración de programas y sistemas informáticos.
10. Asegurar que las versiones implementadas y los servicios resultantes cumplan las expectativas del usuario y verificar que las operaciones de TIC puedan brindar apoyo a los servicios nuevos.
11. Garantizar la satisfacción de los requerimientos de cambios o adecuaciones a aplicaciones que estén en funcionamiento o de nuevas aplicaciones que soliciten los usuarios internos de los sistemas de la institución.
12. Recibir y autorizar las solicitudes de modificación o mejoramiento de los sistemas de la institución, así como de las solicitudes de modificación del código fuente de las aplicaciones.
13. Realizar las acciones y actividades necesarias para que los sistemas desarrollados puedan ser implementados en la institución.
14. Coordinar los ajustes post-implementación del sistema.
15. Supervisar la realización de las pruebas correspondientes de programas y nuevas versiones de los sistemas.
16. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
17. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
18. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

#### **Estructura de Cargos:**

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

#### **División de Operaciones TIC**

**Nombre del Área:** División de Operaciones TIC

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones De Dependencia:** Del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**



### Objetivo General

Administrar y mantener la infraestructura tecnológica institucional, gestionando eficientemente los riesgos y asegurando la provisión continua de los servicios tecnológicos de la institución.

### Funciones principales

1. Establecer, determinar y evaluar las características de los equipos (hardware), software y servicios por adquirir, a fin de mantener actualizada la infraestructura tecnológica, conforme a los estándares establecidos.
2. Coordinar la consolidación de los requerimientos de infraestructura, información y comunicaciones de hardware y software de la institución, en los procesos de licitación que se desarrollan, a fin de optimizar y estandarizar la infraestructura tecnológica.
3. Evaluar y establecer las plataformas de Sistemas Operativos y manejadores de Bases de Datos sobre las cuales se realizará el desarrollo y producción de los sistemas institucionales, con el objeto de emplear los más adecuados.
4. Coordinar y controlar el hospedaje del sitio web de la institución, estableciendo la normatividad y lineamientos que regirán sobre la materia, con el fin de estandarizar criterios.
5. Planear y supervisar los procesos de respaldo y recuperación de información de los servidores de aplicaciones y Base de Datos, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información generada por los sistemas institucionales.
6. Establecer, administrar y mantener el plan de continuidad de las operaciones de la institución.
7. Supervisar la planeación, diseño e instalación de los sistemas de cableado, redes locales y redes de área amplia que operan la comunicación en los equipos de telefonía y datos, con el objetivo de cubrir adecuadamente las necesidades de comunicación de voz y datos de la institución.
8. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
9. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
10. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos:

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

### División de Administración del Servicio TIC

**Nombre del Área:** División de Administración del Servicio TIC

**Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones De Dependencia:** Del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación



**Relaciones De Coordinación:** Con todas las unidades organizativa de la Institución.  
**Organigrama**



### **Objetivo General**

Planifica, diseña y ejecuta las estrategias con el fin de mantener los servicios tecnológicos ofrecido a los usuarios internos de la institución y así garantizar la capacidad, continuidad y disponibilidad de los sistemas y equipos físicos.

### **Funciones principales**

1. Velar por el adecuado registro y administración de incidentes tecnológicos reportados de acuerdo con las políticas y normas establecidas.
2. Garantizar la asistencia y el soporte necesario a todos los usuarios de los sistemas, para el uso de las aplicaciones en forma correcta y homogénea, garantizando la operación y la gestión eficiente de todas las funciones comprendidas en la Institución.
3. Dar seguimiento a la recepción, análisis y solución de solicitudes de servicios de los usuarios.
4. Gestionar la elaboración de informes y estadísticas de solicitudes tramitadas y servicios de soporte.
5. Planificar migraciones de las gestiones en las aplicaciones existentes, según políticas de adquisición de nueva aplicación.
6. Promover el entrenamiento y asesoría a los usuarios de los sistemas en el manejo de estos.
7. Participar, con consultores externos, en la instalación, cambios y pruebas de las aplicaciones requeridas.
8. Mantener actualizada documentaciones y diagramas técnicos, correspondiente a los equipos y sistemas bajo su responsabilidad.
9. Fomentar el rediseño de los procesos en las aplicaciones, incentivando la mejora continua de los mismos.
10. Garantizar la adquisición de piezas, equipos y software necesarios para ser utilizados en los servicios ofrecidos por el área.
11. Realizar el control y seguimiento a la salida de los equipos y piezas para reparación.
12. Asegurar que los equipos depositados en el taller sean reparados y entregados en el tiempo comprometido con el usuario.
13. Garantizar el procesamiento, análisis y publicación de la información estadística de los sistemas informáticos que administra la institución, generando los reportes y las estadísticas apropiadas para la toma de decisiones.



14. Controlar y organizar el registro actualizado de los bienes informáticos, materiales e insumos diversos a cargo del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, con el objetivo de ubicarlos y fácilmente verificar en cualquier momento su óptimo aprovechamiento.
15. Supervisar la evaluación, instalación y configuración de los recursos tecnológicos necesarios en los usuarios, para asegurar la integridad de las redes de datos de la institución, con el propósito de apegarse a las políticas definidas.
16. Coordinar y supervisar las actividades de instalación, mantenimiento preventivo y correctivo, así como soporte técnico del hardware y software de los equipos propiedad de la institución, con el objetivo de incrementar su disponibilidad de uso y mejorar la atención al usuario.
17. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
18. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
19. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

**Estructura de Cargos:**

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



### c. Funciones de las áreas Sustantivas u Operativas

#### Dirección de Atención Ciudadana

**Nombre del Área:** Dirección de Atención Ciudadana

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Servicio Presencial

Departamento de Servicio No Presencial

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades organizativas de la institución

**Organigrama**



#### Objetivo General

Asesorar, coordinar, gestionar y proponer las acciones correspondientes a la atención ciudadana a través de los canales disponibles; centro de atención presencial y centro de atención no presencial.

#### Funciones Principales

1. Coordinar la inclusión continua de nuevas instituciones y servicios para la atención ciudadana presencial y telefónica.
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 de Atención Ciudadana Presencial, y Telefónico y hacer propuestas de mejora.
4. Preparar presupuesto anual de las operaciones de la Dirección de Atención al Ciudadano en coordinación con la Dirección 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 la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Departamento 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.
9. Determinar oportunidades de mejoras de los servicios integrados en el Centro de Atención al Ciudadano (CAC).
10. Velar por la capacitación oportuna del personal que integra el CAC.
11. Desarrollar planes de acciones correctivas y preventivas, 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. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
14. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.



15. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

#### Departamento de Servicio Presencial

**Nombre del Área:** Departamento de Servicio Presencial

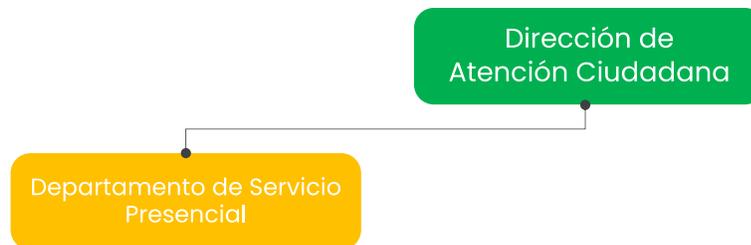
**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Atención Ciudadana

**Relación de Coordinación:** Con todas las unidades de la Dirección de Atención Ciudadana

#### Organigrama



### Objetivo General

Asegurar y mantener el desempeño de los procesos y la productividad de las operaciones de los diversos centros de atención ciudadana, de acuerdo con los estándares establecidos para satisfacer las demandas de los ciudadanos.

### Funciones Principales

1. Dirigir, controlar y monitorear el desempeño de los Supervisores, los cuales supervisan a los Representantes de Servicio Presencial, tanto de la institución como los correspondientes a las instituciones del Estado insertadas en el Centro de Atención Ciudadana.
2. Generar y analizar informes de los resultados de su equipo 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. Velar por el cumplimiento de los horarios establecidos.
6. Velar por el buen uso y mantenimiento de las instalaciones del Centro de Atención Presencial.
7. Garantizar que se retroalimente a los Representantes de Servicio Presencial a través de los Supervisores, según amerite la causa.
8. Velar por el buen servicio a los ciudadanos.
9. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
10. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
11. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

#### Departamento de Servicio No Presencial

**Nombre del Área:** Departamento de Servicio No Presencial

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

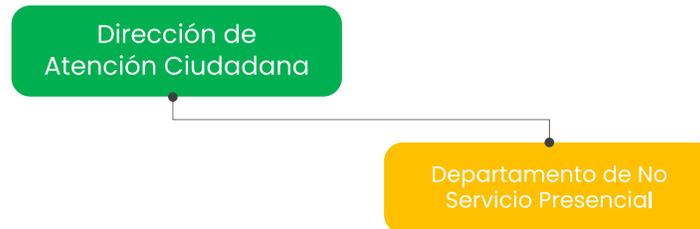


**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección Administrativa Financiera

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

**Organigrama**



### **Objetivo General**

Gestionar y proponer las acciones correspondientes a la atención ciudadana a través de las diversas líneas de servicios y velar por actualización periódica de las informaciones que solicita el ciudadano de acuerdo con los estándares establecidos.

### **Funciones Principales**

1. Controlar y monitorear el desempeño de los Supervisores, los cuales supervisan a 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. Garantizar la retroalimentación de los representantes de servicio a través de los supervisores, según amerite la causa mediante reuniones ante situaciones urgentes.
7. Velar por el buen servicio a los ciudadanos.
8. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
9. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
10. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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



## Dirección de Red del Estado Dominicano

**Nombre del Área:** Dirección de Red del Estado Dominicano

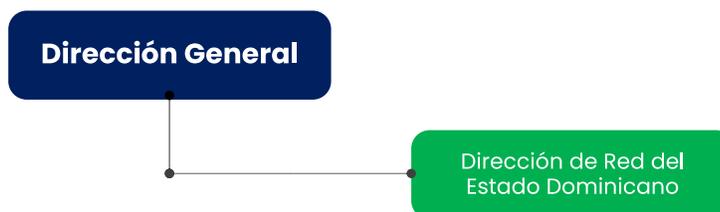
**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General

**Organigrama**



### Objetivo General

Implementar, supervisar y controlar las operaciones y actividades de la creación de la red troncal de fibra óptica de acceso abierto y capitalizada, conforme a lo establecido en la Ley No. 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

### Funciones Principales

1. Definir los proyectos de interconexión del estado dominicano.
2. Gestionar los acuerdos entre las instituciones involucradas.
3. Definir políticas y protocolos de interconexión.
4. Diseñar las arquitecturas de red.
5. Controlar y monitorear las actividades de interconexión.
6. Investigar las tendencias en materia de conectividad a nivel global.
7. Gestionar, administrar y mantener las operaciones de las redes del estado dominicano con las instituciones estatales a través de la infraestructura de ETED/911/MIDE.
8. Velar por el correcto funcionamiento de las estructuras de red.
9. Realizar mantenimiento correctivo a la red del estado.
10. Velar por la seguridad de la red: física y lógica.
11. Monitorear y controlar las acciones con los proveedores y cableros.
12. Supervisar el estado físico de la red del estado.
13. Coordinar con las instituciones proveedoras del servicio de red sobre los mantenimientos de esta.
14. Monitorear el tráfico de la red
15. Gestionar el alcance de las nuevas redes estatales.
16. Monitorear los proyectos de redes estatales.
17. Gestionar los riesgos de las implementaciones de redes.
18. Gestionar la perisología y las autorizaciones con las regulaciones existentes sobre redes.
19. Llevar el ciclo de vida de los proyectos de redes.
20. Revisar las innovaciones de las redes del estado.
21. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
22. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
23. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

### **Estructura de Cargos**

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

### **Dirección de Servicios Digitales Institucionales**

**Nombre del Área:** Dirección de servicios Digitales Institucionales

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Servicios de Confianza Digital

Departamento de Proyectos TIC

División de Consultoría Digital

Departamento de Plataformas y Servicios

División de Desarrollo

División de Aseguramiento de la Calidad

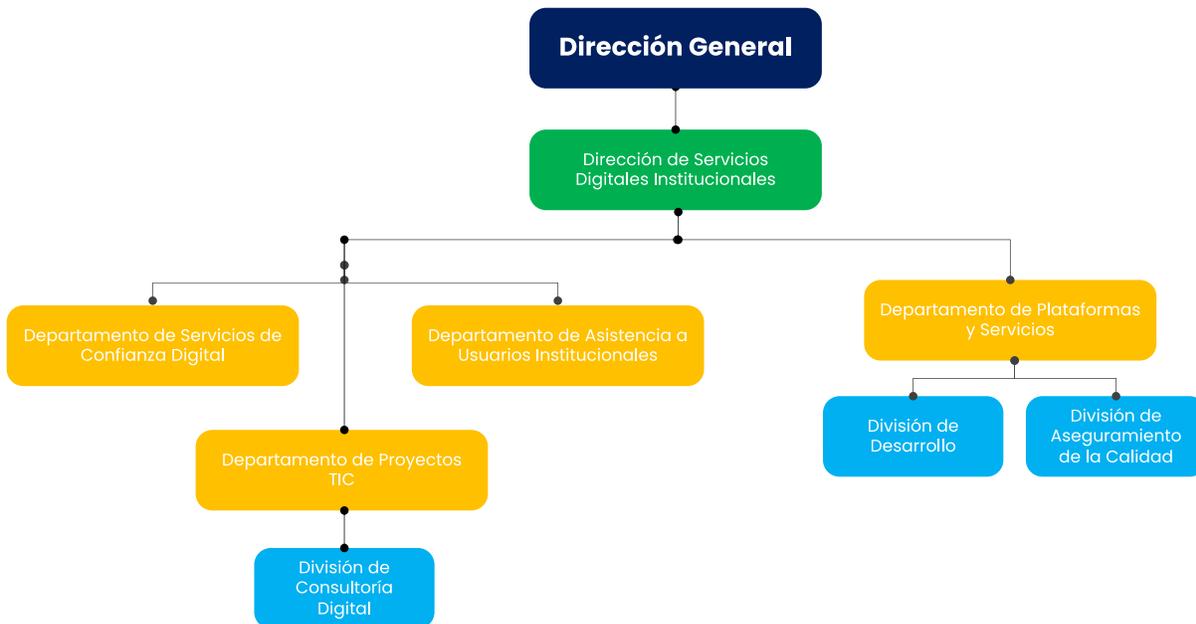
Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, con el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales, la Dirección de Transformación Digital Gubernamental y la Dirección de Centro de Datos del Estado.



## Organigrama



### Objetivo General

Encargada de apoyar, asesorar y asistir estratégicamente a las entidades públicas en la adquisición, actualización, implementación y operación de servicios, productos e infraestructura de TI, garantizando el cumplimiento de las normativas, marco legal y mejores prácticas internacionales, a través de peritajes, asesorías técnicas, acompañamiento, entre otros servicios brindados a las instituciones gubernamentales.

### Funciones Principales

1. Definir las políticas y estándares informáticos en los servicios ofrecidos.
2. Gestionar y coordinar todas las actividades relacionadas con la implementación de proyectos TIC de impacto externo a la institución.
3. Proveer servicios de digitales de confianza al Estado Dominicano y a ciudadanos.
4. Ofrecer los servicios de tecnología de la información que soliciten las diferentes instituciones del estado.
5. Ofrecer asistencia técnica especializada a las instituciones.
6. Apoyar a las instituciones en la automatización de sus servicios de cara a ofrecerlos de manera digital.
7. Apoyar en los procesos de transformación digital del estado dominicano mediante la automatización de sus procesos de cara a transformar en sus servicios al ciudadano y la implementación de sistemas digitales.
8. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
9. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
10. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Servicios de Confianza Digital

**Nombre del Área:** Departamento de Servicios de Confianza Digital



**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Dirección de Servicios Digitales Institucionales

**Relación de Coordinación:** Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales, Departamento de Proyectos TIC, Dirección de Transformación Digital y Dirección Jurídica.

**Organigrama**



### Objetivo General

Facilitar los servicios electrónicos de confianza digitales, conforme con las disposiciones legales establecidas en la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital y su reglamento contenido en el Decreto No. 335-03.

### Funciones Principales

1. Facilitar los servicios electrónicos de confianza digital.
2. Suministrar los servicios de conformidad con las disposiciones legales establecidas en la Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico Documentos y Firma Digital.
3. Velar por el adecuado funcionamiento y la eficiente prestación de la firma digital.
4. Socializar con las Instituciones del Estado y Ciudadanos los beneficios del servicio.
5. Evaluar, conforme a la Ley y sus normas reglamentarias, las solicitudes de autorización presentadas.
6. Solicitar ampliación o aclaración sobre la documentación presentada.
7. Cumplir con todos los requerimientos que deben tener los prestadores de servicios de confianza digital por el ente regulador INDOTEL.
8. Asistir a las instituciones del Estado y ciudadanos en la emisión, renovación y revocación de certificados de firma digital.
9. Garantizar y acreditar la Integridad del solicitante.
10. Velar por el correcto manejo y mantenimiento de la confidencialidad de los servicios ofrecidos.
11. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
12. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
13. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.
14. Socializar sobre los beneficios y aspectos técnicos del uso de la firma digital a las instituciones del Estado.
15. Implementar el portafirmas en las instituciones gubernamentales a solicitud de estas.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Proyectos TIC

**Nombre del Área:** Departamento de Administración de Proyectos Tic



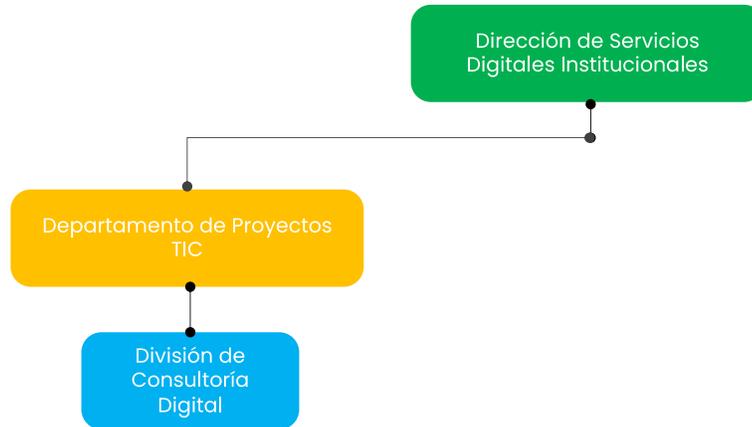
**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** División de Consultoría Digital

**Relación de Dependencia:** Dirección de Servicios Digitales Institucionales

**Relación de Coordinación:** Departamento de Plataformas y Servicios, Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales, Depto. De Servicios de Confianza Digital, Dirección de Servicios de Transformación Digital (Laboratorio de Innovación Digital y Arquitectura Digital), Datacenter del Estado.

### Organigrama



### Objetivo General

Determinar la viabilidad o factibilidad y gestionar los proyectos tecnológicos, a ser implementados en las instituciones, además de brindar servicios de consultoría técnica especializada y acompañamiento en materia de mejora a sus procesos y/o herramientas y sistemas informáticos a las instituciones, así como en la mejora de sus procesos y auditorías TIC y dar apoyo a otras áreas internas en la gestión de los proyectos, a requerimiento.

### Funciones Principales

1. Gestionar los proyectos tecnológicos, garantizando el correcto desarrollo de este en los tiempos establecidos.
2. Realizar análisis de costos de los proyectos.
3. Evaluar los posibles riesgos y tomar las acciones correspondientes ante los mismos.
4. Ofrecer acompañamiento y asesoría especializada a requerimiento de las instituciones.
5. Realizar informes de los avances y resultados de los proyectos del área.
6. Dirigir el equipo designado para la ejecución del proyecto velando por la calidad, costo y satisfacción del cliente.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Consultoría Digital

**Nombre del Área:** División de Consultoría Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas



**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Proyectos TIC

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Servicios Digitales Institucionales y la Dirección General, Dirección de Transformación digital y arquitectura, Dirección de

**Organigrama**



### Objetivo General

Ofrecer acompañamiento a las instituciones a través de técnicos especialistas en los procesos de recuperación ante desastres, asesoría en procesos de compra y contratación de bienes y servicios tecnológicos, procesos de transformación digital de las instituciones, infraestructura, seguridad de la información, implementación de sistemas, entre otros requerimientos de estas.

### Funciones Principales

1. Prestar acompañamiento técnico especializado a las instituciones.
2. Acompañar en servicios de recuperación ante desastres.
3. Asesorar en procesos de compras de bienes y servicios tecnológicos.
4. Asesorar en procesos de implementación de sistemas de información.
5. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
6. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
7. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Plataformas y Servicios

**Nombre del Área:** Departamento de Plataformas y Servicios

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

División de Desarrollo

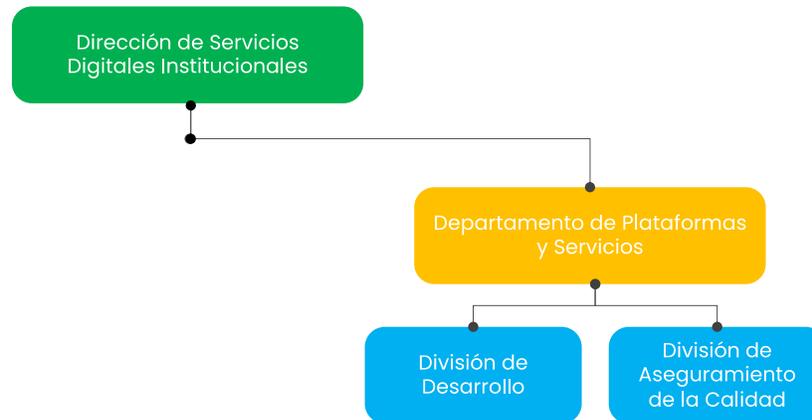
División de Aseguramiento de la Calidad

**Relación de Dependencia:** Dirección de Servicios Digitales Gubernamentales

**Relación de Coordinación:** Departamento Administración de Proyectos TI, Departamento de Seguridad y Monitoreo TI, Dirección de Centro de Datos del Estado, Departamento de Atención a Usuarios Institucionales y Dirección de Transformación Digital



## Organigrama



### Objetivo General

Administrar el ciclo de vida del desarrollo de las plataformas y servicios tecnológicos de las instituciones para garantizar un gobierno eficiente y acercar el Estado al ciudadano.

### Funciones Principales

1. Recibir e interpretar las necesidades de los usuarios en torno a la funcionalidad requerida.
2. Establecer procesos a los fines de ofrecer un soporte óptimo a los organismos gubernamentales.
3. Automatizar los servicios públicos de las instituciones para ser ofrecidos de manera digital.
4. Supervisar la funcionalidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos por la dirección.
5. Garantizar el aseguramiento de la calidad del software y productos desarrollados por la institución.
6. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
7. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
8. Recibir e interpretar las necesidades de los usuarios en torno a la funcionalidad requerida.
9. Apoyar las instituciones en el desarrollo, automatización e implementación de servicios públicos en línea.
10. Garantizar la correcta gestión de la actualización de plantillas para portales gubernamentales de acuerdo con las normas establecidas.
11. Apoyar las instituciones en el desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas que apoyen sus procesos de transformación digital.
12. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
13. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
14. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Desarrollo

**Nombre del Área:** División de Desarrollo

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Plataformas y Servicios



**Relación de Coordinación:** Departamento Administración de Proyectos TI, Departamento de Seguridad y Monitoreo TI, Dirección de Centro de Datos del Estado, Departamento de Atención a Usuarios Institucionales y Dirección de Transformación Digital.

### Organigrama



### Objetivo General

Apoyar a las instituciones en el desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas, así como la automatización e implementación de los servicios públicos en línea.

### Funciones Principales

1. Recibir e interpretar las necesidades de los usuarios en torno a la funcionalidad requerida.
2. Apoyar las instituciones en el desarrollo, automatización e implementación de servicios públicos en línea.
3. Garantizar la actualización de plantillas para portales gubernamentales de acuerdo con las normas establecidas.
4. Apoyar las instituciones en el desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas que apoyen sus procesos de transformación digital.
5. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
6. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
1. Atender los requerimientos de desarrollo de sistemas informáticos sobre la base de especificaciones funcionales elaboradas por las instituciones.
2. Realizar tareas de análisis, diseño, desarrollo, y mantenimiento de los sistemas informáticos requeridos.
3. Documentar las actividades de diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos.
4. Desarrollar herramientas o mecanismos automáticos y seguros para el intercambio de información o interoperabilidad con otras entidades nacionales o extranjeras.
5. Establecer normas, estándares y procedimientos para las tareas de desarrollo, control de calidad y mantenimiento de sistemas informáticos.
6. Mantener un repositorio y realizar el control de versiones del código fuente de los sistemas desarrollados.
7. Promover la adopción de nuevas herramientas, metodologías, estándares y tecnologías aplicables al ciclo de vida de los sistemas informáticos.
8. Brindar apoyo técnico a solicitud de las instituciones en proyectos orientados a la automatización de sus procesos.
9. Promover el uso de herramientas de Software libre y estándares abiertos.



10. Efectuar otras tareas que le sean encomendadas por su inmediato superior o instancias jerárquicas superiores.
1. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Aseguramiento de la Calidad

**Nombre del Área:** División de Aseguramiento de la Calidad

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Plataformas y Servicios

**Relación de Coordinación:** Departamento de Plataformas y Servicios y la División de Desarrollo Organigrama



### Objetivo General

Asegurar los niveles de calidad establecidos de los softwares desarrollados.

### Funciones Principales

1. Asegurar los niveles de calidad establecidos de los softwares desarrollados.
2. Crear los esquemas de pruebas, para identificar defectos y tendencias de riesgo en los productos desarrollados en la institución.
3. Proporcionar los resultados de estas revisiones o auditorías, informando al depto. cuando sea necesaria su mediación.
4. Planificar las actividades de aseguramiento de la calidad de software.
5. Verificar la adherencia de los productos y actividades de software a los estándares, a los procedimientos y a los requisitos aplicables.
6. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
7. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
8. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales

**Nombre del Área:** Departamento de Asistencia a Usuarios Institucionales

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A



**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Servicios Digitales Institucionales

**Relación de Coordinación:** Departamento de Plataformas y Servicios, De la Dirección de Centro de Datos del Estado y Departamento Administración de Proyectos TI.

### Organigrama



### Objetivo General

Planificar, diseñar y ejecutar las estrategias tecnológicas con fines de mantener las operaciones de los servicios tecnológicos ofrecidos a las instituciones, así como garantizar la capacidad, continuidad y disponibilidad de los sistemas, tales como: bases de datos, plataformas de desarrollo, plataforma de correos electrónicos gubernamentales y portales web institucionales, entre otros.

### Funciones Principales

1. Asegurar el registro y clasificación de las solicitudes e incidentes reportados por las instituciones, para su gestión y asegurar su atención y solución oportuna.
2. Gestionar efectivamente la administración de solicitudes, incidentes y problemas.
3. Gestionar efectivamente el ciclo de vida de los problemas, y asegurar la prevención de incidentes y minimización del impacto de aquellos que no se pueden evitar.
4. Mantener informados a los usuarios institucionales del estatus de sus solicitudes o incidentes.
5. Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
6. Dar seguimiento a las áreas de respuesta para que puedan responder las solicitudes e incidentes en el menor tiempo posible.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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



### Dirección Centro de Datos del Estado

**Nombre del Área:** Dirección Centro de Datos del Estado

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

Departamento de Operaciones y Monitoreo

Departamento de Mantenimiento de Redes

División de Administración de Servicios y Proyectos

División de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Servicios Digitales Institucionales, Dirección de Transformación Digital Gubernamental.

**Organigrama**



### Objetivo General

Gestionar y realizar todas las actividades que garantice la eficiencia, la productividad y el desempeño de las estrategias planificadas para el funcionamiento, la actualización y disponibilidad de los servicios y de toda la infraestructura tecnológica y física del Centro de Datos de la OGTIC, de cara a los organismos del Estado Dominicano.

### Funciones Principales



1. Establecer, diseñar e implementar nuevas soluciones tecnológicas para fortalecer los servicios del Centro de Datos Dominicano.
2. Identificar oportunidades de inversión para mantener vigente y actualizada la plataforma tecnológica.
3. Dar a conocer y ofrecer los servicios ofrecidos por el Centro de Datos a las instituciones del Estado Dominicano, servicios tales como: Alojamiento de equipos (Colocación), OGTICCLOUD, Alojamiento de portales y Correos Institucionales.
4. Socializar y salvaguardar el presupuesto de gastos de las operaciones del Centro de Datos.
5. Interactuar con las distintas instituciones para comprender y garantizar un buen servicio.
6. Establecer objetivos e indicadores para controlar las operaciones del Centro de Datos.
7. Dirigir proyectos de implementación en las áreas bajo supervisión.
8. Explorar tecnologías emergentes para recomendar su implementación a corto y largo plazo en el Centro de Datos.
9. Planificar y dirigir implementación de protocolos criptográficos y herramientas de seguridad basadas en estos protocolos.
10. Velar por el cumplimiento de normativas y estándares de seguridad y cumplimiento en el Centro de Datos.
11. Crear estrategias y dirigir implementación de mejoras de procesos de transformación digital en las gerencias bajo su supervisión.
12. Identificar los riesgos que puedan afectar las operaciones o alcance de los objetivos institucionales.
13. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los gerentes bajo su supervisión.
14. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.
15. Velar por el cumplimiento del programa corporativo de Continuidad negocio.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Operaciones y Monitoreo Centro de Datos del Estado

**Nombre del Área:** Departamento de Operaciones y Monitoreo

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Centro de Datos del Estado

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Servicios Digitales Institucionales, Dirección de Transformación Digital Gubernamental.

### Organigrama



### Objetivo General



Velar por el funcionamiento de las operaciones del Centro de Datos del Estado, garantizando la alta disponibilidad de los servicios de Portales Institucionales, Alojamiento de Correos Electrónicos y Nube Computacional (OGTICCLOUD), asegurando respaldo de las máquinas virtuales de las instituciones del Estado que utilicen el servicio de OGTICCLOUD, así como monitorear la salud de los equipos alojados en modalidad de colocación. Ejecutar proyectos de mejoras y actualización de la plataforma para garantizar que las nuevas tecnologías y las innovaciones de tendencias sean aplicadas sin afectar el funcionamiento de la plataforma actual.

### Funciones Principales

1. Proyectar, organizar, gestionar, realizar, monitorear y documentar la ejecución del plan de actividades de las operaciones del Centro de Datos del Estado, con el fin de cumplir con los objetivos, funciones y metas asignadas por la dirección.
2. Comunicar el informe de evaluación de cumplimiento del Plan Anual de Canalización de Recursos, proponiendo y sustentando los ajustes que se consideren necesarios.
3. Supervisar el mantenimiento y el buen funcionamiento de los equipos del Centro de Datos del Estado.
4. Diseñar e implementar proyectos de mejoras de los servicios del Centro de Datos.
5. Coordinar la canalización efectiva de los procesos de asignación de recursos.
6. Supervisar el cumplimiento de los convenios de canalización de recursos que se suscriban en el Centro de Datos como nuevos clientes.
7. Velar por el cumplimiento del programa corporativo de Continuidad negocio.
8. Supervisar e informar el cumplimiento de los plazos para la constitución de las garantías en respaldo de las operaciones otorgadas.
9. Administrar los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los estándares correspondiente al Centro de Datos, a fin de contar con información que permita realizar estimaciones y/o proyecciones al respecto.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Mantenimiento de Redes

**Nombre del Área:** Departamento de Mantenimiento de Redes

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Centro de Datos del Estado

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Servicios Digitales Institucionales, Dirección de Transformación Digital Gubernamental.



## Organigrama



### Objetivo General

Asegurar el correcto funcionamiento de la red del Estado Dominicano desde el nodo central a través de monitoreo constante del tráfico y el ancho de banda desde el Centro de Datos del Estado. Implementar soluciones de conectividad garantizando las adecuaciones de arquitectura y diseño de soluciones utilizando los mejores estándares del mercado nacional e internacional.

### Funciones Principales

1. Administrar las redes de comunicación del Centro de Datos del Estado.
2. Administrar los servicios de Telefonía IP del Centro de Datos del Estado.
3. Mantener la red de Video vigilancia del Centro de Datos del Estado.
4. Diseñar, implementar y mantener nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes.
5. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para el Centro de Datos y futuros clientes.
6. Diseñar, implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red.
7. Brindar consultoría y asesoría técnica en el área de redes y comunicación a las distintas instituciones gubernamentales.
8. Presentar estudios de factibilidad técnica, económica y operativa para asesorar a la dirección en la toma de decisiones.
9. Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Administración de Servicios y Proyectos

**Nombre del Área:** División de Administración de Servicios y Proyectos

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Centro de Datos del Estado

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Servicios Digitales Institucionales, Dirección de Transformación Digital Gubernamental.



## Organigrama



### Objetivo General

Planificar, ejecutar y controlar los proyectos que desde el Centro de Datos del Estado se implementan a las demás instituciones que requieren servicios ofrecidos en el mismo. Asegurar el fiel cumplimiento de los acuerdos de servicios con una gestión de calidad estandarizada y manejo del ciclo completo del servicio.

### Funciones Principales

1. Servir, analizar, diseñar, coordinar, desarrollar, mantener y brindar servicios tecnológicos eficientes e innovadores.
2. Elaborar términos de referencia para la estructuración de los proyectos en el área del Centro de Datos de aplicaciones.
3. Establecer y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia de servicios y proyectos.
4. Supervisar y asegurar el cumplimiento de las metodologías, procesos y los requerimientos solicitados por las instituciones.
5. Coordinar y supervisar las pruebas de consistencia y validación para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas adquiridos, desarrollados y/o modificados.
6. Dirigir, supervisar y elaborar la documentación de proceso de adquisición de equipos o servicios del Centro de Datos.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de los objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad

**Nombre del Área:** División de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad

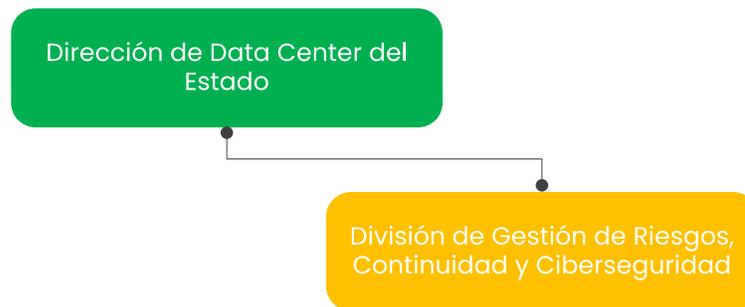
**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Centro de Datos del Estado

**Relación de Coordinación:** Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Servicios Digitales Institucionales, Dirección de Transformación Digital Gubernamental y Departamento de Servicio de Seguridad y Monitoreo TIC.

### Organigrama



### Objetivo General

Definir los planes de gestión de riesgos y continuidad de negocio, asegurando su divulgación y concientización de todo el equipo operativo. Aplicar políticas de seguridad y ciberseguridad que garanticen la protección del espacio cibernético del Centro de Datos y todas las instituciones con servicios de Alojamiento de portales instituciones, OGTICCLOUD y Alojamiento de Correos Electrónicos.

### Funciones Principales

1. Crear planes para salvaguardar los activos informáticos del Centro de Datos.
2. Implementar y valar por el cumplimiento de normas y estándares de Ciberseguridad tales como: ISO/IEC 27000-27001, ISO/IEC 27032, etc. en el Centro de Datos.
3. Diseñar y dirigir la implementación de protocolos criptográficos y herramientas de seguridad basadas en estos protocolos.
4. Diseñar y planificar campañas de concientización de Ciberseguridad.
5. Coordinar y dirigir capacitaciones de concientización de Ciberseguridad para la formación de los colaboradores en materia de Ciberseguridad.
6. Supervisar y desarrollar soluciones de seguridad y técnicas de prevención.
7. Garantizar un ciberespacio seguro y resiliente a los clientes alojados en el Centro de Datos del Estado.
8. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de los objetivos institucionales.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.
10. Dirigir y supervisar la Evaluación de Riesgos y el Análisis de Impacto del Centro de Datos.
11. Dirigir y realizar análisis de vulnerabilidades periódicamente para identificar riesgos en el Centro de Datos y mitigarlo.
12. Dirigir la implementación de políticas corporativas de continuidad de las operaciones del Centro de Datos.
13. Dirigir el establecimiento de una estructura corporativa de continuidad funcional.
14. Reevaluar y modificar la documentación y funcionalidad de las estrategias de continuidad existentes.
15. Garantizar los planes de continuidad operacional de los servicios y las funciones críticas del Centro de Datos.
16. Velar por el cumplimiento del Programa Integral de Continuidad de Negocio del Centro de Datos.
17. Elaboración de informes sobre eventos de riesgos de Ciberseguridad dirigidos a los activos informáticos y remitirlos al Centro Nacional de Ciberseguridad y al Departamento de Seguridad de la Información de la OGTIC.
18. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación e impactos de las operaciones tecnológicas que se realizan en el Centro de Datos.

### Estructura de Cargos

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



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

## Dirección de Transformación Digital Gubernamental

**Nombre del Área:** Dirección de Transformación Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

- Departamento de Proyectos Técnicos
- Departamento de Normas y Estándares
- División de Investigación y Documentación de Estándares
- División de Auditoría y Monitoreo de Normas
- División de Implementación de Normas
- Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital
- División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital
- División de Análisis Estratégico de Gobierno Digital
- Departamento de Innovación Digital
- División de Diseño de Servicios Digitales
- División de Prototipado Digital
- División del Cambio de Cultura Digital
- Departamento de Arquitectura Digital Gubernamental
- División de Arquitectura



División de Diseño de Plataformas Estructurales

**Relación de Dependencia:** De la Dirección General

**Relación de Coordinación:** Con la Dirección General, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Servicios Digitales Institucionales, Dirección de Transformación Digital Gubernamental.

### Organigrama



### Objetivo General

Formular estrategias y políticas públicas para la implementación de la transformación digital gubernamental en la República Dominicana, como instrumento para mejorar la gestión pública, el fortalecimiento del sector tic, promoviendo la innovación, el establecimiento de estándares TIC y estableciendo una cultura digital de los personas y procesos de forma transversal en el Estado, según lo establecido en la agenda digital de la republica dominicana 2030, la política nacional de innovación, y la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

### Funciones Principales

1. Formular, coordinar y ejecutar la Estrategia de Gobierno Digital de la República Dominicana, en seguimiento a los proyectos transversales del Estado y las iniciativas de la Agenda Digital 2030.
2. Asegurar el marco de evaluación de los avances en la implementación del Gobierno Digital en las instituciones del Estado dominicano.
3. Asegurar la implementación de la innovación digital para la construcción de servicios públicos digitales.
4. Evaluar, formular e implementar los proyectos de innovación y arquitectura digitales transversal para el fortalecimiento del Gobierno Digital.
5. Diseñar e implementar el Marco Normativo TIC del Estado Dominicano.
6. Proponer estudios e investigaciones vinculadas al desarrollo digital del Estado Dominicano.
7. Coordinar todas las actividades de la Dirección, incluyendo propuestas de políticas internas y administración de los recursos asignados.
8. Gestionar y asegurar los resultados del área.



9. Establecer los lineamientos y estrategias para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso e implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.
10. Promover la transferencia de conocimientos de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial.
11. Diseñar proyectos y programas para la formulación de políticas que promuevan la transformación digital en el Estado y la sociedad dominicana.
12. Procurar la integración de todas aquellas personas involucradas en las iniciativas de gobierno digital en la República Dominicana.
13. Procurar la integración de todas aquellas personas involucradas en las iniciativas de gobierno electrónico en la República Dominicana.
14. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
15. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
16. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Proyectos Técnicos

**Nombre del Área:** Departamento de Proyectos Técnicos

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Transformación Digital Gubernamental

**Relación de Coordinación:** Todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, Dirección de Atención Ciudadana, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Centro de Datos del Estado.

### Organigrama



### Objetivo General

Planificar y controlar la ejecución de los proyectos, asegurar tener en una plataforma estándar toda la información relacionada a los proyectos asignados, y ofrecer toda la información sobre las diferentes etapas del proyecto y monitorear el seguimiento de estos.

### Funciones Principales

1. Generar la documentación necesaria para proyectar las iniciativas que forman parte de los programas y proyectos de Transformación Digital Gubernamental.
2. Crear las bases técnicas para realizar una adquisición de bien o servicio (TDR) de los programas y proyectos de Transformación Digital Gubernamental.



3. Ser el programador de las actividades identificadas para los programas y proyectos de Transformación Digital Gubernamental.
4. Redactar las especificaciones y marco de referencia para que den origen a los programas y proyectos de Transformación Digital Gubernamental.
5. Crear una línea de tiempo que nos guíe durante la vida de los programas y proyectos de Transformación Digital Gubernamental.
6. Obtener un marco de referencia para poder hacer una comparación entre las diferentes alternativas de los programas y proyectos de Transformación Digital Gubernamental.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Normas y Estándares

**Nombre del Área:** Departamento de Normas y Estándares

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

División de Investigación y Documentación de Estándares

División de Auditoría y Monitoreo de Normas

División de Implementación de Normas

**Relaciones Dependencia:** De la Dirección de Transformación Digital

**Relaciones Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC, y con el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) y el Comité de Evaluación NORTIC.

### Organigrama



### Objetivo General

Planificar, crear, implementar y actualizar las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) y demás documentos con carácter de estandarización que componen el Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital de la República Dominicana, asegurando el acompañamiento, auditoría y certificación de los organismos de la administración pública bajo el referido marco y otras políticas de Gobierno Digital aplicables.

### Funciones Principales

1. Diseñar la estrategia para la ejecución de los procesos de Certificación, Recertificación, Auditoría, así como la de Investigación y Desarrollo de Estándares TIC.



2. Asegurar la planificación y creación de nuevas Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación y su actualización.
3. Verificar y aprobar la estrategia para el aseguramiento del monitoreo de la calidad de las operaciones y la mantención de los estándares certificados por parte de las instituciones.
4. Coordinar las actividades y reuniones con el Comité Interno de Evaluación de las Normas para realizar las evaluaciones sobre las posibles NORTIC a elaborar y/o actualizar.
5. Verificar y aprobar las políticas y procedimientos establecidos para cada una de las áreas que pertenecen al departamento.
6. Fungir como última instancia para a resolución de conflictos, a nivel del área, funcionando a su vez, como enlace para escalar situaciones a la Dirección de Transformación Digital y/o la Dirección General.
7. Aprobar los procesos, procedimientos y métodos que deben seguir los organismos gubernamentales para la correcta implementación del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital.
8. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos transversales, establecidos por la Dirección General y por otras áreas de la OPTIC, con alcance transversal, como es el caso de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo.
9. Aprobar el acompañamiento a los organismos gubernamentales en los aspectos técnicos necesarios para implementar las NORTIC.
10. Asegurar la inducción al personal designado en uno de los puestos de trabajo bajo su mando directo.
11. Velar por la emisión y expedición de los sellos digitales, certificados y galardones NORTIC.
12. Aprobar los sumarios tentativos investigación para creación y actualización de las NORTIC.
13. Aprobar la estrategia de consultoría, auditoría y certificación de los organismos gubernamentales bajo los estándares NORTIC.
14. Fungir como enlace de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), los fines de asegurar la correcta implementación de los lineamientos relacionados a transparencia gubernamental en los portales de los organismos gubernamentales y los datos colocados por estos últimos en el Portal Nacional de Datos Abiertos.
15. Fungir como enlace con todos los organismos con incidencia en los lineamientos transversales trazados en las NORTIC.
16. Fungir como enlace del Ministerio de Administración Pública (MAP) para la evaluación y categorización de las unidades de TIC de los organismos gubernamentales, a los fines de su estandarización bajo los lineamientos establecidos en la resolución núm. 51-2013 que aprueba los modelos de estructura organizativa de las Unidades de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).
17. Asegurar el cumplimiento de las políticas internas de operación y calidad de estas.
18. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
19. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
20. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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

### **División de Implementación de Normas**

**Nombre del Área:** División de Implementación de Normas

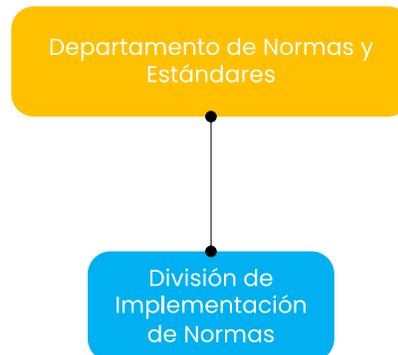
**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones Dependencia:** Del Departamento de Normas y Estándares.

**Relaciones Coordinación:** Con todas las áreas del Departamento de Normas y Estándares

**Organigrama**



### Objetivo General

Coordinar y asegurar la implementación de los estándares establecidos en las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), a través de las consultorías brindadas a los organismos de la administración pública, velando por la calidad las referidas operaciones.

### Funciones Principales

1. Asegurar la realización, calidad y eficiencia del acompañamiento y evaluación NORTIC, así como otras políticas vigentes, ofrecidos a los organismos gubernamentales.
2. Asegurar del cumplimiento de las metas estratégicas establecidas por el Encargado(a) del Departamento Normas y Estándares.
3. Mantener una comunicación directa con el Encargado(a) de Normas y Estándares, a los fines de mantener las estadísticas de las mediciones realizadas a las operaciones libre de errores.
4. Velar por la capacitación y actualización constante de los Especialistas de Normas en lo que a NORTIC, buenas prácticas, estándares internacionales y tendencias tecnológicas, se refiere.
5. Desarrollar, en conjunto con las demás áreas del departamento, procedimientos y herramientas coherentes para fines de acompañamiento, auditoría y monitoreo de los organismos gubernamentales en proceso de certificación o certificados, velando siempre que estas se encuentren actualizadas según las normativas vigentes y que sean mejoradas constantemente.
6. Fungir como primera instancia para la resolución de conflictos internos o con los organismos, a nivel de la División, funcionando a su vez, como enlace para escalar situaciones al Encargado(a) del Departamento de Normas y Estándares.
7. Gestionar las solicitudes de certificación y recertificación de los organismos gubernamentales.
8. Ofrecer acompañamiento especial a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de la implementación adecuada del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital, a lo interno.
9. Velar por el cumplimiento de los tiempos y lineamientos en los procesos de acompañamiento.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Investigación y Documentación de Estándares

**Nombre del Área:** División de Investigación y Documentación de Estándares

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas



**Estructura Orgánica:** N/A

**Relaciones Dependencia:** Del Departamento de Normas y Estándares.

**Relaciones de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, y el Comité de Evaluación NORTIC.

**Organigrama**



### **Objetivo General**

Investigar, estructurar y someter propuestas al Departamento de Normas y Estándares para la elaboración y/o actualización de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), según las necesidades provenientes de la Dirección General, la Dirección de Transformación Digital o como resultado de una investigación interna.

### **Funciones Principales**

1. Realizar investigación de estándares, normativas y buenas prácticas nacionales e internacionales que puedan aportar a la transformación del Estado dominicano a través del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital y su implementación en las instituciones.
2. Elaborar las propuestas de las nuevas normativas a desarrollar de acuerdo con los requerimientos del área.
3. Mantener una comunicación directa con el Encargado(a) de Normas y Estándares, a los fines de mantener las estadísticas de las mediciones realizadas a las operaciones libre de errores.
4. Velar por el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas que rigen el proceso de actualización y creación del Marco normativo de TIC y Gobierno Digital.
5. Coordinar y presentar al Comité de Evaluación NORTIC las propuestas de las normas a elaborar o actualizar.
6. Velar por la capacitación y actualización constante de los Analistas de Normas en cuanto a buenas prácticas, estándares internacionales y tendencias tecnológicas se refiere.
7. Planificar y diseñar las estrategias y cronogramas para la creación y actualización de las diferentes NORTIC y demás documentos que forman parte del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital.
8. Documentar y mantener actualizado el registro de cambios, observaciones y mejoras a realizar a los diferentes documentos del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital.
9. Diseñar y presentar al departamento de Normas y Estándares propuestas de actualización de los diferentes documentos que forman parte del Marco normativo de TIC y Gobierno Digital. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
10. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
11. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### **Estructura de Cargos**

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



### División de Auditoría y Monitoreo de Normas

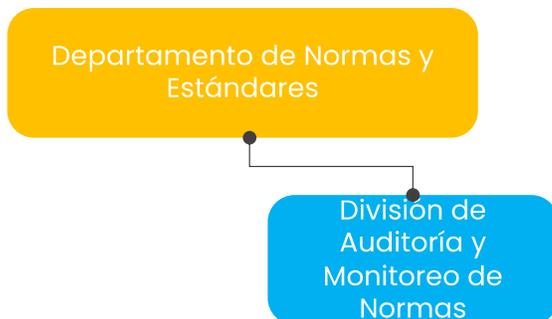
**Nombre del Área:** División de Auditoría y Monitoreo de Normas

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Relaciones de Dependencia:** Del Departamento de Normas y Estándares.

**Relaciones de Coordinación:** Con todas las áreas del Departamento de Normas y Estándares y la Dirección de Comunicaciones.

#### Organigrama



#### Objetivo General

Determinar, implementar y asegurar procesos que permitan auditar de forma apropiada la correcta implementación de los estándares NORTIC establecidos, asegurando la calidad de estos y velando además por la correcta emisión de los sellos digitales, certificados y galardones relacionados a estas certificaciones, manteniendo además el monitoreo de los organismos gubernamentales con las certificaciones NORTIC, para segura la mantención adecuada de los estándares certificados.

#### Funciones Principales

1. Asegurar la realización de las actividades de auditoría ejecutadas por los auditores de Normas, velando por la calidad de estas operaciones.
2. Asegurar del cumplimiento de las metas estratégicas establecidas por el Encargado de área.
3. Mantener una comunicación directa con el Encargado(a) de Normas y Estándares, a los fines de mantener las estadísticas de las mediciones realizadas a las operaciones libre de errores.
4. Fungir como primera instancia para a resolución de conflictos internos o con los organismos, a nivel de la División, funcionando a su vez, como enlace para escalar situaciones al Encargado de área.
5. Gestionar los procesos para auditoría de los organismos gubernamentales, provenientes de la División de Implementación de Normas.
6. Velar por la capacitación y actualización constante de los Auditores y Monitores de Normas y Estándares en lo que a Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC), buenas prácticas, estándares internacionales y tendencias tecnológicas, se refiere.
7. Velar por el cumplimiento, por parte de los Auditores y Monitores de Normas, de los tiempos y lineamientos establecidos en las políticas internas del departamento.
8. Emitir los sellos digitales, certificados y galardones NORTIC, de acuerdo con los resultados y mediciones realizadas en la división, coordinando con el Departamento de Comunicaciones para su correcta diagramación, revisión y archivo final.
9. Procurar el cumplimiento continuo de los estándares certificados mediante la evaluación y monitoreo aleatorio de los organismos con certificaciones vigentes.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

#### Estructura de Cargos



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

### Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital

**Nombre del Área:** Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

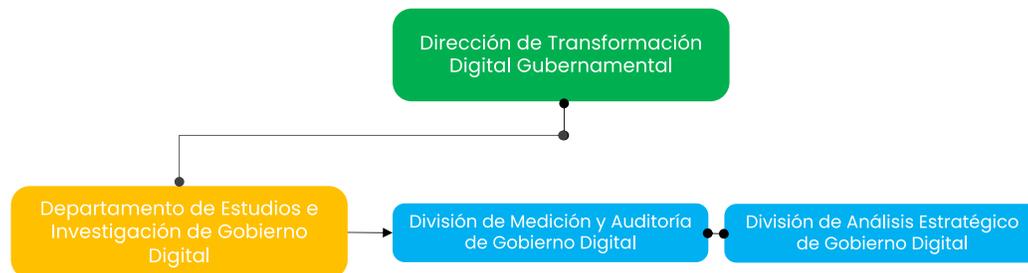
División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital

División de Análisis Estratégico de Gobierno Digital

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Transformación Digital Gubernamental

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

**Organigrama**



### Objetivo General

Planificar, diseñar, dirigir e implementar la estrategia de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto mediante la promoción de actividades y proyectos TIC orientados a la eficiencia y al fortalecimiento de los servicios en línea y la participación ciudadana, tanto al gobierno central como a los municipales, así como la elaboración de programas de capacitación y la evaluación de los avances en materia de gobierno digital en las instituciones.

### Funciones Principales

1. Gestionar el Programa de Alfabetización Digital (PAD).
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 (Org. Naciones Unidas, Foro Económico Mundial).
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. Gestionar la plataforma electrónica de capacitación (e-Learning) de la institución.
8. Conformación de términos de referencia de proyectos a implementar por la institución.
9. Gestionar los recursos asignados al Centro de Estudios e Investigación de Gobierno Electrónico (mobiliario, equipos electrónicos, personal, etc.)
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos



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

### División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital

**Nombre del Área:** División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental.

#### Organigrama



#### Objetivo General

Ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable, así como la medición del avance en la implementación del gobierno digital en la República Dominicana.

#### Funciones Principales

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. Crear y actualizar la metodología a seguir en el levantamiento del iTICge.
3. Dar seguimiento a los indicadores nacionales de Gobierno Electrónico (presencia web gubernamental, indicadores de transparencia, etc.).
4. Dar seguimiento a los indicadores internacionales de Gobierno Electrónico que miden nuestro país.
5. Elaborar informe de puntos destacados de gobierno electrónico.
6. Elaborar un informe de presencia web municipal.
7. Mantener y actualizar base de datos de aplicaciones institucionales relacionadas con aspectos del Gobierno Electrónico.
8. Atender las solicitudes de información, estadísticas internas y externas relacionadas con el Gobierno Electrónico del país.
9. Representar a la OGTIC ante el Comité Técnico Sectorial.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

#### Estructura de Cargos

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

### División de Análisis Estratégico de Gobierno Digital

**Nombre del Área:** División de Análisis Estratégico de Gobierno Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital



**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental.

### Organigrama



### Objetivo General

Implementar y coordinar los proyectos de investigación y análisis de estadísticas, normativas y políticas públicas dirigidas al fortalecimiento del sector TIC, así como también planificar y consensuar la agenda digital, presentar propuestas de proyectos y su evaluación.

### Funciones Principales

1. Formular en coordinación con el Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital la estrategia del Gobierno Electrónico.
2. Presentación de los diferentes proyectos provinciales de Gobierno Electrónico a la Dirección del área para fines de aprobación.
3. Implementación y seguimiento al cumplimiento de las estrategias provinciales, mediante actividades, talleres y proyectos.
4. Velar por el cumplimiento de las agendas y rutas aprobadas por la Dirección General.
5. Planificar y dirigir los eventos de inauguración, talleres y capacitación concernientes al proyecto.
6. Servir de enlace entre la institución y gobernación.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Innovación Digital

**Nombre del Área:** Departamento de Innovación Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

#### Estructura Orgánica:

División de Diseño de Servicios Digitales

División de Prototipado Digital

División del Cambio de Cultura Digital

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Transformación Digital Gubernamental

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama:



### Objetivo General

Ser una plataforma permanente de co-creación para apoyar las instituciones del gobierno dominicano en la mejora de sus servicios, utilizando las TIC para diseñar y formular soluciones a los problemas de los ciudadanos.

### Funciones Principales

1. Diseñar, dirigir y supervisar los planes y estrategias de estructuración, investigación y pruebas de nuevos productos y servicios para la innovación digital.
2. Planificar, organizar y dirigir la aplicación de la política de innovación interna y externa, en coordinación con los involucrados de los proyectos institucionales enfocados en el diseño experimental junto a las TICs.
3. Planificar y dirigir programas de diseño, cultura y prototipado de soluciones digitales que apoyen al gestión interna y externa.
4. Coordinar los trabajos interinstitucionales relativos a los proyectos de innovación digital que se desarrolle la institución a nivel nacional e internacional.
5. Supervisar la organización de grupos focales, actos de consulta al público objetivo y otras actividades y eventos para recibir retroalimentación de los usuarios internos y externos de los diseños de interfaces, experiencias y usabilidad realizados.
6. Organizar y coordinar los equipos de trabajos multidisciplinarios que desarrollan las funciones del Laboratorio de Innovación Digital.
7. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
8. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
9. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Diseño de Servicios Digitales

**Nombre del Área:** División de Diseño de Servicios Digitales

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Innovación Digital

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama



### Objetivo General

Crear los canales, los productos digitales que impacten la mejoría de los servicios a los ciudadanos.

### Funciones Principales

1. Diseñar y ejecutar los proyectos de diseño y pruebas de nuevos productos y servicios para la innovación digital.
2. Supervisar la ejecución de los equipos interdisciplinarios institucionales que realicen el sistema de diseño transversal.
3. Generar conocimientos e innovación digital para los usuarios a partir de la investigación del usuario y crear mapas de ruta completos de experiencias centradas en las personas.
4. Colaborar con especialistas de producto, ingenieros y partes interesadas multifuncionales para comprender los requisitos y brindar soluciones creativas y reflexivas.
5. Comunicar la experiencia del usuario en varias etapas del proceso de diseño con wireframes, diagramas de flujo, guiones gráficos, maquetas y / o prototipos de alta fidelidad.
6. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
7. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
8. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Prototipado Digital

**Nombre del Área:** División de Prototipado Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Innovación Digital

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama



### Objetivo General

Desarrollar modelos bases para plantear soluciones a la problemática identificada en los servicios digitales.

### Funciones Principales

1. Realizar el desarrollo de los productos mínimos viables para la operatividad de los diseños de servicios digitales.
2. Evaluar las alternativas para la operatividad de los productos mínimos viables.
3. Crear prototipos e iterar rápidamente sobre experiencias detalladas, definiendo comportamientos dinámicos y asegurando un diseño accesible e inclusivo.
4. Trabajar en la conceptualización, diseño de experiencias de software para los usuarios que sean intuitivas y atractivas.
5. Promover el uso adecuado de los componentes ya diseñados e implementados en la experiencia del usuario.
6. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
7. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
8. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División del Cambio de Cultura Digital

**Nombre del Área:** División del Cambio de Cultura Digital

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Del Departamento de Innovación Digital

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama



### Objetivo General

Generar capacidades internas en las instituciones del Estado para construir una cultura digital colaborativa.

### Funciones Principales

1. Desarrollar programas y actividades para fomentar las TICs y la innovación en los usuarios a lo interno y externo de la Institución.
2. Desarrollar el repositorio de contenido público para la promoción de la innovación digital de forma generalizada, a través de una hemeroteca, videoteca, audioteca y sistemas virtuales de material de apoyo y formatos de trabajo.
3. Crear herramientas que permitan generar procesos de innovación en los departamentos a lo interno y externo de la Institución.
4. Acelerar e impulsar la innovación en los servicios y productos del estado, así como en los diferentes departamentos de las instituciones.
5. Apoyar a los equipos en la innovación revolucionaria mediante la identificación de tendencias, la facilitación creativa, la visualización, la comunicación digital y la creación rápida de prototipos.
6. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
7. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
8. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### Departamento de Arquitectura Digital Gubernamental

**Nombre del Área:** Departamento de Fabrica Digital Gubernamental

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:**

División de Arquitectura

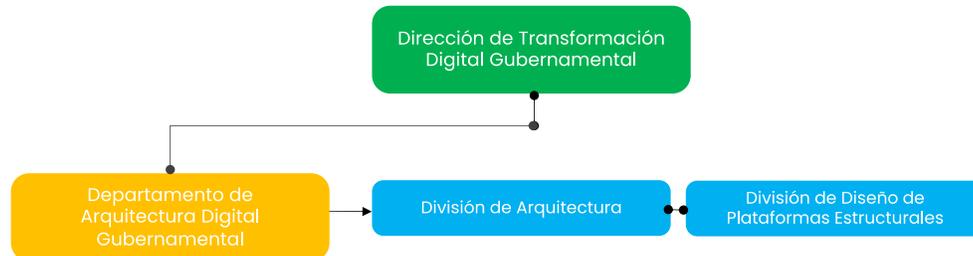
División de Desarrollo de Productos Digitales

**Relación de Dependencia:** De la Dirección de Transformación Digital Gubernamental

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama



### Objetivo General

Seleccionar y diseñar soluciones digitales que soporten los procesos críticos, transversales e interinstitucionales del Estado, garantizando la modularidad, seguridad y escalabilidad necesaria para su permanencia, y del mismo modo, asegurar la mejora y actualización continua.

### Funciones Principales

1. Asegurar una visión integral de las arquitecturas de TI y sus componentes a través de la gobernanza del marco de Arquitectura Integrada de Gobierno.
2. Guiar las áreas que lo ameriten en Scrum, Programación Extrema (XP), Kanban y SaFe, asegurando que el proceso ágil y la cultura de DevOps sea seguida.
3. Desarrollar soluciones digitales y modulares que soporten los procesos críticos e interinstitucionales del estado.
4. Validar y facilitar los estándares tecnológicos a ser seguidos por las instituciones del Estado.
5. Asegurar la mejora, actualización continua y modernización de los procesos críticos e interinstitucionales del Estado.
6. Crear los procesos estándares de desarrollo que serán utilizados por las áreas para lograr un flujo de desarrollo eficiente y estandarizado.
7. Diseñar e implementar arquitecturas de interoperabilidad en sectores estratégicos de gobierno, con el sector privado o transfronterizos.
8. Asistir a las instituciones en la definición, arquitectura y selección de soluciones digitales, ofreciendo la capacidad de desarrollo necesaria.
9. Diseñar y soportar las estrategias de integración (como APIs) intra e interinstitucionales.
10. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
11. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
12. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Arquitectura

**Nombre del Área:** División de Arquitectura

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

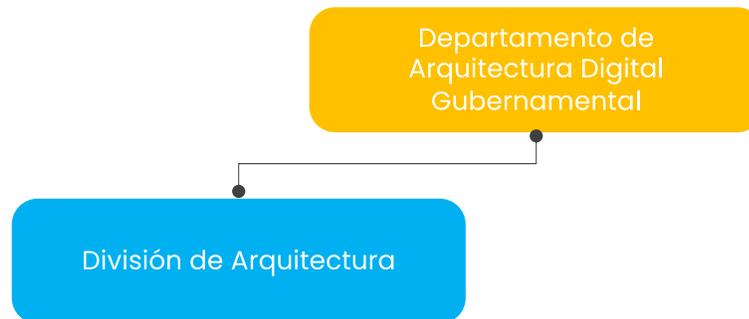
**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Departamento de Fabrica Digital Gubernamental

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama



### Objetivo General

Diseñar las estructuras que garanticen el mejor uso de los recursos y el modularidad necesario para la reutilización de los servicios en múltiples productos, asegurando que las soluciones cumplan con los requisitos solicitados y soporte la demanda y cambios que se puedan solicitar a futuro.

### Funciones Principales

1. Definir y comunicar la visión, técnica y arquitectónica, compartida para asegurar que los productos y soluciones bajo desarrollo cumplan con el propósito solicitado.
2. Diseñar las estructuras que garanticen el mejor uso de los recursos y el modularidad necesario para la reutilización de los servicios en múltiples productos.
3. Identificar debilidades en la arquitectura actual y dar recomendaciones para garantizar la escalabilidad y continuidad ininterrumpida de los servicios debido a nuevos cambios.
4. Establecer los lineamientos arquitectónicos a seguir para el desarrollo de nuevos productos.
5. Seleccionar las tecnologías adecuadas para la correcta implementación de la arquitectura seleccionada.
6. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
7. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
8. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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

### División de Diseño de Plataformas Estructurales

**Nombre del Área:** División de Plataformas Estructurales

**Naturaleza de la Unidad:** Sustantivas u Operativas

**Estructura Orgánica:** N/A

**Relación de Dependencia:** Departamento de Fabrica Digital Gubernamental

**Relación de Coordinación:** Con todas las áreas de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental



## Organigrama



### Objetivo General

Desarrollar los productos digitales ya diseñados por el área de experiencia a usuario y garantizar los niveles de exigencia del solicitante.

### Funciones Principales

1. Analizar y difundir metodologías, buenas prácticas y soluciones de TI innovadoras que potencien la transformación digital del Estado.
2. Analizar, evaluar y recomendar soluciones de TI que den soporte a las iniciativas y proyectos estratégicos de la organización.
3. Disponibilizar las plataformas digitales para la gestión de datos, herramientas, integraciones y APIs.
4. Asesorar a la Administración Pública sobre los beneficios y estrategia de la Consolidación de TI, así como la adquisición y uso de infraestructura de TI.
5. Participar en la evaluación de impacto de la incorporación de tecnologías o soluciones de TI en los Centros de Datos de las diferentes instituciones del Estado.
6. Garantizar la mejora continua y la migración de las soluciones tecnológicas a nuevas tecnologías y metodologías de desarrollo.
7. Garantizar el modularidad de las soluciones para su reutilización en múltiples instituciones y soluciones.
8. Identificar los riesgos que puedan afectar la consecución o alcance de sus objetivos institucionales.
9. Presentar reportes e informes periódicos de evaluación de los resultados e impactos de las actividades que realiza.
10. Dar cumplimiento a las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección General.

### Estructura de Cargos

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



#### IV. Glosario 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.

- **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.
- **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.
- **Función:** conjunto de actividades afines y coordinadas entre si 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.
- **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.
- **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 forma esquemática la estructura.
- **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.
- **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.
- **Organigrama:** representación gráfica de la estructura orgánica de una Institución o parte de ella y de las relaciones que guardan entre si los órganos que la integran.
- **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.

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

- **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.
- **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.
- **Centro de Contacto Gubernamental (CCG):** el Centro de Contacto Gubernamental para el Ciudadano es una iniciativa desarrollada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), 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.
- **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.

#### 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, núm. 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.
- **OGTIC:** Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- **PHP:** Es un lenguaje de programación de uso general de código del lado servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico.
- **RAI:** Responsable de acceso a la información.