



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 Públicas
 - 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 Auditoria y Monitoreo de Normas
- c. División de Implementación de Normas
- iii. Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital
 - a. División de Medición y Auditoria 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 OGTC, 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 OGTC, 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 OGTC, 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 descentralizada del Ministerio de Administración Pública (MAP) y será denominada Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTC). El mismo indica que la OGTC desarrollará 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 OGTC 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 OGTC 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 (DGEIG).
- 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

Líder en 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

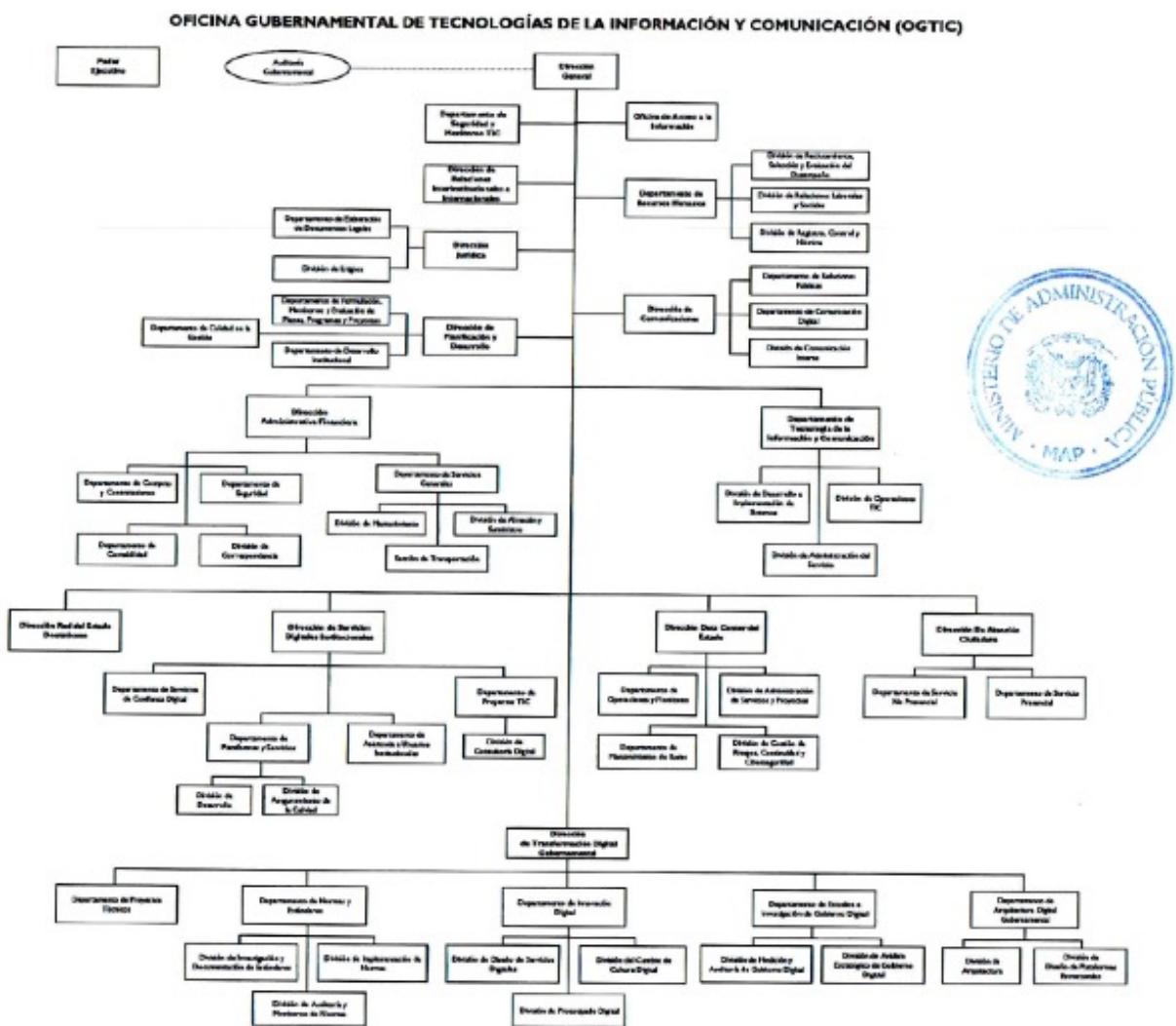


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

- División de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad
- Dirección de Transformación Digital Gubernamental con:
 - Departamento de Proyectos Técnicos
 - Departamento de Normas y Estándares
 - División de Investigación y Documentación de Estándares
 - División de Auditoria y Monitoreo de Normas
 - División de Implementación de Normas
 - Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital
 - División de Medición y Auditoria 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





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

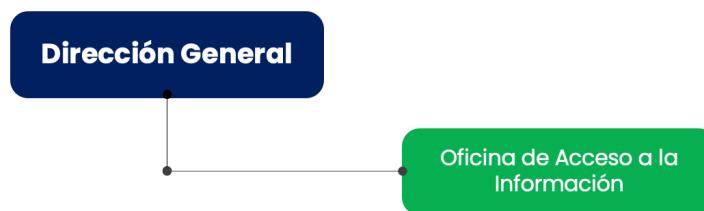
Naturaleza de la Unidad: Asesora

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 manera 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



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.

CONTROL DE APROBACIÓN

Elaborado por:

Camila Reat
Encargado/a de Desarrollo
Institucional

Revisado por:

Director/a de Planificación y
Desarrollo

Aprobado por:

Rodolfo Araya

Director/a General



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONTROL DE CAMBIOS

Para uso exclusivo del Departamento de Gestión de la Calidad

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1. N/A	N/A	N/A