



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RESOLUCION D.E. No. 562-2021

La Dirección Ejecutiva del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro Consumidor"**, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 31 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, promulgada en fecha nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005), dicta la siguiente resolución:

CONSIDERANDO: Que los derechos de los consumidores están consagrados en el artículo 53 de la Constitución, que dispone textualmente: *"El derecho de los consumidores de disponer de bienes y servicios de calidad y de recibir una información objetiva, veraz, oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la Ley"*.

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Protección los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05, del 09 de septiembre del 2005, crea el *"Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana"*.

CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor está facultada para representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridad u organismo público o privado mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que sean requeridos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la citada Ley No. 358-05.

CONSIDERANDO: Que la Constitución y la Ley No.358-05 confieren a los consumidores la prerrogativa de acceder a productos y servicios idóneos y a gozar de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa y corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** • Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100		Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888 809-200-8555	





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, para un buen ejercicio de sus funciones, inspirada en los principios de facilitación y publicidad de las normas, requiere de una estrategia comunicativa, continua y duradera que enfoque los preceptos fundamentales de la administración frente a los medios web.

CONSIDERANDO: Que en el Estado Social y Democrático de Derecho bajo el cual se erige la República Dominicana, los administrados forman parte activa, observadora y crítica de las actuaciones administrativas, quienes, de conformidad con el desarrollo del libre acceso a la información, en virtud de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04, tienen derecho a recibir información clara, veraz y oportuna de los diversos organismos administrativos.

CONSIDERANDO: Que la alianza para el Gobierno Abierto, iniciativa multilateral voluntaria de la cual nuestro país es parte desde el diecisiete (17) de abril de dos mil doce (2012), tiene el propósito de estimular la transparencia en la actividad gubernamental y aumentar la confianza legítima depositada por la ciudadanía en las instituciones del Estado, buscando mejorar el desempeño del quehacer administrativo y dar cumplimiento al derecho a la buena administración, instaurado en la Ley No.107-13 de Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, compromiso que ha sido pilar en la misión del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

CONSIDERANDO: Que la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) en sus funciones de órgano encargado de emitir y hacer cumplir las normas que rigen el uso de las tecnologías y comunicación (TIC) en las instituciones públicas, a través de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web y la Transparencia de los órganos del Estado Dominicano, NORTIC A2 2021, emitida en marzo del dos mil veintiuno (2021), en su Capítulo 5, sobre Directrices Generales de Administración y Seguridad, Sección 5.03, establece que el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) sustituirá al Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) establecido en la NORTIC A 2016, cambio que se realiza como una mejora para ampliar el alcance con el que originalmente se creó dicho comité.

CONSIDERANDO: Que esta Normativa NORTIC A2 2021 establece que los organismos deben conformar un Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), mediante resolución administrativa interna, con el objetivo de crear una instancia

Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: 809-567-8555 • Desde el interior sin cargos: 1-809-200-8555
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100	Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888	809-200-8555	





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

responsable de la planificación, seguimiento y monitoreo de las implementaciones de estándares NORTIC y los resultados derivados de esta.

CONSIDERANDO: Que este Instituto asume el compromiso institucional como aliado en materia de Gobierno Abierto y Transparencia, por lo que aprueba, en atención a la norma referida precedentemente, la designación del Comité de Implementación y Gestión y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), en sustitución del Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) estatuido en la Resolución D.E, No.113-2017 de fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017).

VISTOS LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, promulgada el trece (13) de junio de dos mil quince (2015).

VISTA: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, de fecha 9 de septiembre del año 2005, y su respectivo Reglamento de Aplicación, dictado mediante decreto del Poder Ejecutivo No. 236-2008.

VISTA: La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04 de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004).

VISTO: El Decreto No. 1090-04 de fecha tres (03) de septiembre de dos mil cuatro (2004), que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo.

VISTO: El Decreto No. 54-21 de fecha 2 de febrero del año dos mil veintiuno (2021), que modifica la denominación de Oficina Presidencia a Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), así como su dependencia al Ministerio de Administración Publica (MAP).

VISTA: La Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios WEB del Estado Dominicano (NORTIC A2 2016), emitida en fecha veintinueve (29) de julio del dos mil dieciséis (2016).

VISTA: La Resolución No.113/2017 que crea el Comité de Administrador de Medios Web del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (Pro Consumidor) de fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017).

Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: 809-567-8555 • Desde el interior sin cargos: 1-809-200-8555
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100		Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888 809-200-8555	





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VISTA: La Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales WEB y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano (NORTIC A2 2021), emitida en marzo del año dos mil veintiuno (2021).

Por las razones de hecho y de derecho expuestas, la ***Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor*** en el marco de su competencia:

RESUELVE:

Artículo Primero: Se Crea el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), el cual sustituirá al Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB), conformado mediante la Resolución D.E. No.113-2017 de fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017).

Artículo Segundo: El Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) estará integrado de la siguiente manera:

- **Ing. Julio Marte**, Encargado de Departamento de Tecnologías de la información y comunicación (TIC), Coordinador del Comité.
- **Licda. Darislady Reyes Aquino**, Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo, secretaria.
- **Lic. Roberto Brito**, Encargado del Departamento de Comunicaciones, miembro.
- **Licda. Johanna Calderón**, Encargada del Departamento Jurídico, miembro.
- **Licda. Lucía Céspedes**, Encargada de Oficina Acceso a la Información, miembro.
- **Dra. María Teresa Paulino**, Subdirectora Administrativa y Financiera, miembro.

Artículo Tercero: Las responsabilidades conjuntas del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC, serán las siguientes:

- a) Diseñar, consensuar y aprobar un plan para la implementación y mantenimiento de todos los estándares NORTIC.

Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** • Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100		Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888 809-200-8555	





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- b) Monitorear y evaluar el desempeño del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)**, en indicadores transversales tales como:
 - i. Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).
 - ii. Sistema de Evaluación de transparencia Gubernamental.
- c) Reunirse mínimamente una (1) vez al mes para examinar el avance sobre la planificación y realizar los ajustes correspondientes, como forma de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan.
- d) Poner en conocimiento a la máxima autoridad, a través de informes periódicos, sobre el estado de las implementaciones NORTIC y sus derivados.
- e) Funcionar como primera instancia para la resolución de conflictos que pudieran surgir durante la implementación de los estándares NORTIC.
- f) Escalar a la máxima autoridad, a través del coordinador, situaciones que requieran la intervención de esta, como la necesidad de recursos o la resolución de conflictos que no puedan solucionarse a nivel del comité.
- g) Otras responsabilidades que la máxima autoridad delegue.

Artículo Cuarto: Las atribuciones conjuntas del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), serán las siguientes:

- a) Convocar a reuniones del CIGETIC, a colaboradores de la institución aun estos no sean miembros del comité, siempre y cuando sea necesario para el cumplimiento de cualquiera de las responsabilidades del comité.
- b) Asignar responsabilidades a cualquiera de los miembros del comité y personal bajo el cargo de estos, con la finalidad de cumplir las responsabilidades del comité.

Artículo Quinto: Las funciones individuales de cada uno de los miembros del CIGETIC, serán:

- a) **Coordinador/a del CIGETIC:** este rol, será asumido por el Encargado/a de Tecnología de la información y comunicación (TIC), adicionalmente a cualquier

Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** • Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-6460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100		Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888 809-200-8555	





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

actividad que realice, en su papel de Coordinador del CIGETIC, tendrá las funciones siguientes:

- i) Ser líder del CIGETIC para los fines del cumplimiento de las responsabilidades del mismo, fungiendo a la vez como el representante ante la máxima autoridad.
 - ii) Dar soporte técnico necesario para los portales del organismo y las implementaciones de estándares NORTIC.
 - iii) Ofrecer información especializada en términos de TIC, que el comité necesite para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- b) **Secretaria/o del CIGETIC:** este rol, será asumido por la Encargada/o de Planificación y Desarrollo, adicionalmente a cualquier actividad que realice, en su papel de secretaria del CIGETIC, tendrá las funciones siguientes:
- i) Dar el soporte logístico al coordinador en términos de manejo de informes, convocatorias a reunión, registros de actividades y seguimiento.
 - ii) Otorgar soporte para la planificación del proyecto de certificación en una NORTIC y su implementación.
 - iii) Brindar información al Comité sobre el estatus del organismo en los indicadores de medición transversales vigentes en el Estado.
- c) **Encargado/a del Departamento de Comunicaciones:**
- i) Ser responsable del contenido que se presenta para los ciudadanos en todos los medios utilizados por el organismo, como sus portales web (exceptuando la división de transparencia) y las redes sociales, asegurándose de su actualización constante, así como del mantenimiento de la identidad gráfica y estilo de comunicación.
- d) **Encargada/o del Departamento de Jurídico:**
- i) Ofrecer soporte al comité sobre las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos, convenios y cualquier otro tipo de documentación de carácter legal que sea necesaria para el cumplimiento de las responsabilidades del comité.

Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: 809-567-8555 • Desde el interior sin cargos: 1-809-200-8555
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100		Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888 809-200-8555	





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

e) Encargada/o de Oficina de Acceso a la Información (OAI):

- i) Ser responsable de la gestión del contenido que se presenta en la división de transparencia del portal web del organismo, así como de su actualización constante.

f) Subdirector/a Administrativa y Financiera:

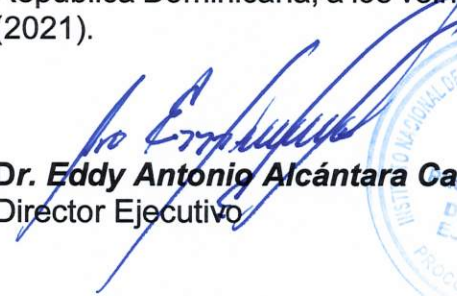
- i) Velar por la disponibilidad de los recursos para la ejecución de los proyectos e iniciativas del comité.

Artículo Sexto: El CIGETIC debe remitir informes periódicos a la máxima autoridad, para mantenerla informada del avance y cumplimiento de las responsabilidades del comité, así como del estatus de la institución frente a los indicadores transversales que debe monitorear según la presente resolución, debiendo cumplir con las siguientes directrices:

- a) Los informes deberán ser entregados con una periodicidad trimestral.
- b) La estructura del informe debe tener un formato de informe ejecutivo, no superior a las 5 páginas, conteniendo el resultado de los avances de los proyectos/iniciativas planificadas, los recursos requeridos para su ejecución, proyecciones al finalizar el año y principales áreas de mejoras o recomendaciones.
- c) Cualquier otra especificación exigida por la máxima autoridad.

Artículo Séptimo: Envíese para conocimiento, a todas las áreas de la institución, involucradas en el comité CIGETIC.

DADA en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de junio del año dos mil veintiuno (2021).


Dr. Eddy Antonio Alcántara Castillo
Director Ejecutivo



Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** • Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5460	San Juan de la Maguana 809-557-9899
Sucursal el Conde 809-689-7100		Hato mayor 809-553-3284	Mega centro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888 809-200-8555	