Descripción general

Obtenga información general sobre la plataforma de Catalogo de Servicios.

- Objetivos
- Visión General de la Plataforma
- Audiencia Objetivo
- Resumen

Objetivos

Objetivo del Manual

El objetivo del Manual de Uso de la Plataforma de Catálogo de Servicios es proporcionar a los usuarios una guía completa y detallada que les permita comprender, utilizar y administrar eficazmente todas las funciones y características de la plataforma de catálogo de servicios. Este manual tiene como propósito principal:

Objetivos especificos

1. Orientar a los Usuarios: Proporcionar una introducción clara y accesible a la plataforma, explicando su propósito, funcionalidades y beneficios.
2. Facilitar la Navegación y Uso: Detallar los pasos y procedimientos necesarios para navegar por la plataforma, acceder a sus diferentes secciones y utilizar sus herramientas de manera eficiente.
3. Instruir en la Gestión de Servicios: Guiar a los usuarios sobre cómo agregar, modificar, categorizar y retirar servicios dentro del catálogo, resaltando las mejores prácticas para mantener actualizada y precisa la información.
4. Describir Procesos y Flujo de Trabajo: Explicar los procesos y flujos de trabajo para la gestión de solicitudes de cambio, desde su presentación hasta su aprobación, implementación y seguimiento.
5. Ofrecer Soporte y Recursos: Proporcionar respuestas a preguntas comunes, soluciones a problemas típicos, acceso a recursos adicionales, enlaces útiles y puntos de contacto para soporte técnico.
6. Asegurar un Uso Efectivo y Eficiente: Capacitar a los usuarios para utilizar la plataforma de manera efectiva, maximizando su utilidad y minimizando errores o malentendidos en su funcionamiento.
7. Mejorar la Colaboración y Comunicación: Facilitar la interacción entre usuarios al explicar cómo realizar comentarios, intercambiar información y colaborar en la gestión de servicios y cambios.
8. Servir como Referencia Centralizada: Constituir una referencia centralizada para todos los aspectos relacionados con la plataforma, desde el uso básico hasta los procedimientos más avanzados y la gestión administrativa.

En resumen, el objetivo fundamental del Manual de Uso de la Plataforma de Catálogo de Servicios es ser una herramienta integral y comprensible que empodere a los usuarios para aprovechar al

máximo las funcionalidades de la plataforma, permitiéndoles gestionar eficientemente los servicios y las solicitudes de cambios en el catálogo, y facilitando la colaboración y la comunicación en el contexto de la gestión de servicios.

Visión General de la Plataforma

La Plataforma de Catálogo de Servicios es una herramienta integral diseñada para facilitar la gestión centralizada, la presentación y el acceso a una amplia gama de servicios ofrecidos por diversas entidades gubernamentales e instituciones.

Propósito Principal

La plataforma tiene como objetivo principal consolidar y ofrecer un catálogo unificado que reúna información detallada sobre los servicios disponibles para los ciudadanos y otras entidades gubernamentales, con el fin de:

- Centralizar la Información: Agregar servicios de múltiples entidades en un único repositorio accesible.
- Facilitar la Búsqueda y Acceso: Permitir a los usuarios buscar, encontrar y acceder fácilmente a la información sobre servicios disponibles.
- Mejorar la Transparencia: Brindar transparencia al público sobre los servicios gubernamentales ofrecidos y sus detalles específicos.
- Optimizar la Gestión de Servicios: Permitir a los administradores gestionar de manera eficiente los servicios, su actualización y seguimiento de solicitudes de cambio.

Funcionalidades Clave

- Catálogo Unificado de Servicios: Una base de datos centralizada que alberga una amplia gama de servicios ofrecidos por múltiples instituciones gubernamentales.
- Navegación y Búsqueda Intuitiva: Una interfaz amigable que permite a los usuarios buscar servicios por categoría, palabras clave o filtros específicos para encontrar información detallada sobre cada servicio.
- Gestión de Solicitudes de Cambio: Una función que facilita la presentación, revisión, aprobación y seguimiento de solicitudes de cambio en los servicios publicados.
- Colaboración y Comunicación Eficiente: Herramientas que permiten a los usuarios realizar comentarios, interactuar y colaborar en la mejora continua de los servicios.
- Informes y Analíticas: Capacidad para generar informes detallados y obtener métricas para evaluar el rendimiento y la utilización de los servicios.

Beneficios para los Usuarios

- Acceso Consolidado: Acceso rápido y centralizado a información detallada sobre los servicios gubernamentales disponibles.
- Transparencia y Claridad: Claridad de los detalles de los servicios ofrecidos.
- Facilidad de Gestión: Herramientas eficientes para la administración y mejora continua de los servicios.
- Colaboración y Participación: Facilitación de la interacción entre usuarios para compartir comentarios y sugerencias sobre los servicios.

Audiencia Objetivo

- Administradores y Gestores de la Plataforma:
  - Responsables de TI: Personal encargado de administrar y mantener la plataforma desde el punto de vista técnico.
  - Administradores de Servicios: Individuos encargados de agregar, editar y retirar servicios del catálogo, así como gestionar las solicitudes de cambio.
- Usuarios Internos de las Instituciones Gubernamentales:
  - Funcionarios y Personal Gubernamental: Personas que requieren acceder y utilizar la plataforma para encontrar información sobre los servicios ofrecidos por sus instituciones.
- Equipos de Soporte y Capacitación:
  - Personal de Capacitación: Aquellos encargados de entrenar a los usuarios sobre cómo utilizar la plataforma de manera eficaz.
  - Equipo de Soporte Técnico: Personas responsables de brindar asistencia técnica y resolver problemas relacionados con la plataforma.
- Decision-makers y Directivos:
  - Directivos y Líderes: Personas que toman decisiones estratégicas y necesitan comprender cómo la plataforma contribuye a los objetivos organizacionales más amplios.
- Otros Usuarios Específicos:
  - Analistas de Datos: Usuarios que podrían utilizar la plataforma para obtener datos y métricas para análisis posteriores.
  - Desarrolladores: Aquellos interesados en integrar la plataforma o trabajar en su desarrollo y mejora continua.

Resumen

La Plataforma de Catálogo de Servicios de República Dominicana es una herramienta integral diseñada para facilitar la gestión centralizada, la presentación y el acceso a una amplia gama de servicios ofrecidos por diversas entidades gubernamentales e instituciones.

Este manual está diseñado para ser una herramienta de referencia integral para todos los usuarios de la Plataforma de Catálogo de Servicios de República Dominicana. Se espera que, al leer este manual, los usuarios puedan aprovechar al máximo las funcionalidades de la plataforma y contribuir a la mejora continua de la gestión de servicios en el país.

Recursos adicionales:

- Guia de Catálogo Único de Servicios Públicos:
- NORTIC A5: https://ogtic.gob.do/nortic-a52019/
- Información de contacto: luis.matos@ogtic.gob.do

Comentarios:

Los usuarios pueden dejar sus comentarios sobre este manual en la siguiente sección: https://forms.gle/D7zJCAUn1vEHKXYx6

Acerca de:

La Plataforma de Catálogo de Servicios de República Dominicana ha sido desarrollada por OGTIC. Para obtener más información sobre la plataforma o la entidad desarrolladora, visite el siguiente sitio web: https://ogtic.gob.do

Esperamos que este manual de usuario sea útil para todos los usuarios de la Plataforma de Catálogo de Servicios de República Dominicana.