



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

**FECHA**

**8 de junio 2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	<p>La OPTIC tiene definidas su Misión y Visión institucionales, las mismas han sido revisadas y reformuladas.</p> <p>Estas modificaciones se traducen en objetivos estratégicos, que a su vez se traducen en planes operativos. Asimismo, se han externalizado con nuestros demás grupos de interés que, de manera directa o indirecta, intervienen en la consecución de las mismas. La ejecución de esta iniciativa contó con la participación, la opinión y aceptación de la Dirección General y todos los responsables de las diferentes unidades organizativas, así como el involucramiento de los clientes en el rediseño de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Murales Protector de pantallas Cuadros Carnet de los empleados Portal: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>.</p>	

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La OPTIC tiene un marco de valores alineado a nuestra misión, visión y nuestro plan estratégico. Nuestro marco de valores está publicado en los murales, protector de pantallas, cuadros, carnet de los empleados y en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>  Murales  Protector de pantallas  Cuadros  Carnet de los empleados</p> <p>A lo interno de la institución socializamos permanentemente nuestra Visión, Misión y Valores por diferentes medios: Portal institucional, Intranet, video, presentaciones, carteles enmarcados colocados en las áreas de recepción, administrativas y comunes, en el reverso de los carnets de identificación del personal, equipos informáticos (computadores de escritorio, portátiles y nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>, bajo una política de TI), y presentación de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Portal institucional  Intranet  Video  presentaciones  carteles enmarcados  portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do</a>  Inducciones</p>	
--	---	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>política de TI</p> <p>La OPTIC, periódicamente revisa la efectividad del nivel de conocimiento y aceptación de la Visión, Misión y valores entre los empleados. Para ello, los mecanismos que utiliza son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•• Auditorías internas y autoevaluación conforme a los modelos:</li> <li>•• Marco Común de Evaluación (CAF).</li> <li>•• Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.</li> <li>•• Sistema de Gestión de los Servicios ISO 20000-1:2018.</li> <li>•• Encuestas de opinión a empleados.</li> <li>•• Encuesta de clima laboral.</li> <li>•• Encuestas de satisfacción de los clientes.</li> <li>•• Buzones de sugerencias.</li> </ul> <p>Evidencias:  Marco Común de Evaluación (CAF).  Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.  Sistema de Gestión de los Servicios ISO 20000-1:2018.  Encuestas de opinión a empleados.  Encuesta de clima laboral.  Encuestas de satisfacción de los clientes.  Buzones de sugerencias</p> <p>La OPTIC cuenta con LEY 41-08 y sus reglamentos. Contamos con un comité de Ética Régimen ético y disciplinario Principios rectores de la conducta de los servidores públicos:</p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cortesía: se manifiesta en el trato amable y de respeto a la dignidad en las relaciones humanas.</li> <li>•Decoro: impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que demanden un servicio.</li> <li>• Discreción: requiere guardar silencio de los que se traten cuando éstos ameriten confidencia.</li> <li>• Disciplina: significa la observación y el estricto cumplimiento de las normas administrativas y de derecho público por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.</li> <li>• Honestidad: refleja el recto proceder del individuo.</li> <li>• Vocación de Justicia: obliga a los servidores públicos a actuar con equidad y sin discriminación por razones políticas, religión, etnia, posición social y económica, o de otra índole.</li> <li>• Lealtad: manifestación permanente de fidelidad hacia el Estado, que se traduce en solidaridad con la institución, superiores, compañeros de labores y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética.</li> <li>• Probidad: conducta humana considerada como reflejo de integridad, honradez y entereza.</li> <li>• Pulcritud: manejo adecuado y transparente de los bienes del Estado.</li> <li>• Vocación de Servicio: se manifiesta a través de acciones diligentes de las tareas asignadas e implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Régimen ético es socializados mediante Correos, murales y reuniones.</p> <p>Evidencia: LEY 41-08 La OPTIC realiza socializaciones al personal para asegurar el manejo de conflicto, garantizando el buen comportamiento, equidad con el trato en si apegado a la Ley 41-08 y régimen ético.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Charlas Formulario Control de asistencia Correos</p> <p>En apoyo a nuestros nuevos lineamientos estratégicos, siempre se le reitera al personal la familiaridad que nos caracteriza, eliminando la burocracia y la discriminación en toda manifestación. Con esto garantizamos el buen comportamiento y equidad con el trato de nuestra gente, el fortalecimiento de nuestros principios y valores, un ambiente de respeto, confianza y apertura, así como dándole seguimiento continuo a Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencia:</p> <p>Correo Institucional Charlas POA Mural Eventos de Integración de Personal Reuniones</p>	
---	---	--

--	--	--

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>En la OPTIC contamos con un Organigrama y Manual de cargo el cual ha sido evaluado por el MAP. Atendiendo a la metodología para una estructura organizacional funcional, el departamento de Gestión de Calidad evalúa las diferentes áreas, no sólo a nivel de distribución sino también considerando sus cuotas de cumplimiento relacionados a los objetivos, planes, funciones y responsabilidades, buen uso de las TIC y su grado de gestión bajo las normas internacionales ya certificadas. Nuestro organigrama esta publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>Evidencia:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>La OPTIC mediante metas presidenciales, revisiones y encuestas han identificado mejoras, la cuales han introducidos cambios y prioridades en nuestro modelo de gestión y nuestro Plan Estratégico.</p> <p>Cambio en la estructura. Cambio en el organigrama.</p>	

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Contando con procesos claramente definidos y una estructura organizativa a través del organigrama.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Organigrama Plan Estratégico publicados en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>.</p> <p>Contamos con el Plan estratégico claramente definido, el involucramiento de los grupos de interés y el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencia:</p> <p>Plan Operativo Anual Plan Estratégico publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a></p> <p>Tenemos los riesgos definidos e identificados en la mesa de servicios. También contamos con un matriz de riesgo donde son analizado y mitigado. Los riesgos son evaluados utilizando una aproximación cualitativa de su probabilidad y su impacto, dando como resultado un valor del riesgo. Este proceso de evaluación debe incluir el análisis de las medidas de control para determinar su costo beneficio. La estrategia de gestión del riesgo dependerá de este factor, el costo beneficio, tanto financiero como en imagen, en el cual la Institución establecerá la acción a seguir en relación al riesgo, ya sea su eliminación,</p>	
---	---	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>aceptación, transferencia, mitigación o aceptación. Disponemos de un sistema de cámaras o circuito cerrado, para observar los procesos de prestación de los diversos servicios. En el CCG realizamos monitoreo de llamadas y captura de pantallas para monitorizar nuestro servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mesa de servicio Matriz de Riesgos Sistema de cámaras</p> <p>La fiel directriz con fines de alcanzar los objetivos y resultados propuestos, se apoya en el modelo de excelencia presente en la gestión de los procesos operativos de la institución, gracias a herramientas tecnológicas y a la cultura de documentación que adoptamos con el modelo de excelencia del Marco Común de Evaluación (CAF) y el sistema integrado de gestión de la calidad y de los servicios de tecnologías de la información, certificados bajo las normas internacionales ISO 9001:2015 y únicos en el país certificados bajo ISO 20000:2018 Adoptamos como guía para la gestión de nuestros diferentes procesos operacionales, las mejores prácticas internacionales existentes; en los casos muy particulares de nuestro Centro de Contacto Gubernamental con la adopción de la norma COPC (Customer Operations Performance Center), en el departamento de Estandarización, Normativas y Auditoria</p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Técnica se formulan normas para la estandarización de las TIC en las instituciones del Estado Dominicano. Publicado en nosotros portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>Evidencias: portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>A través de Mesa de servicios TI se responden todos los requerimientos o Incidentes de los servicios, lo cuales son tramitados hasta su solución. los clientes son retroalimentado de cualquier actualización de su caso por la misma vía, dicha plataforma está alineada con nuestro sistema de gestión y el plan estratégico, Se formulan acuerdo de nivel de servicios (SLA) revisado y actualizados con los clientes. A través de los formularios TI-AS-001 y TI-AS-002 y Acuerdo de Cooperación.</p> <p>Evidencias: SLA Acuerdo de Cooperación. formularios TI-AS-001 y TI-AS-002</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Nosotros contamos con un formulario de minuta para registro de los participantes, tema a tratar y compromisos acordados en las Reuniones de plan de trabajos de Correos Asignación de trabajo y socializaciones de trabajos.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Minuta Contamos un Manual de Comunicaciones a través del formulario CO-PI-001, el cual es socializados y compartido con todos nuestros colaboradores, con la política de comunicación interna y externa, para garantizar una comunicación eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario CO-PI-001</p> <p>La OPTIC realiza socializaciones de Plan Estratégico a todos sus colaboradores. Registro de lista de participantes en los eventos de socializaciones, también es socializado a través de los correos y en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>. Contamos con el seguimiento y actualizaciones a las Certificaciones de las normas ISO (ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018) por los mismos, para una mejora continua y alto nivel en los servicios brindados a nuestros clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>La OPTIC realiza socializaciones de Plan Estratégico a todos sus colaboradores. Registro de lista de participantes en los eventos de socializaciones, también es socializado a través de los correos, Protector de pantalla, cuadros, Carnets</p>	
--	--	--

	<p>institucionales y en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p> <p>Evidencias:</p> <p>Correos          Protector de pantalla          Cuadros          Carnets institucionales          nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En la revisión del Plan Estratégico, nuestros valores fueron alineados y establecidos, el cual es evidenciado a través del seguimiento a nuestro Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Operativo Anual (POA)          Contamos con el Procedimiento GC-PR-008-Procedimiento Tratamiento de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones También tenemos Buzones de sugerencias internas y externas las cuales son socializados en inducciones impartidas RRHH a los empleados, dicha sugerencias son atendidas hasta su cierre y registras en la mesa de servicios.</p> <p>Tenemos procedimientos a través de RRHH de como dirigirse a los líderes. Nuestro</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>equipo directivo o staff gerencial, guarda relaciones efectivas con sus colaboradores para el logro de los objetivos establecidos; procurando que se cumplan con las políticas institucionales y comprobando las metas establecidas con un firme apego a la Ley 41-08.</p> <p>Aplicación de Encuesta de Clima Laboral, con una periodicidad anual, donde uno de los objetivos es obtener una percepción lo más cercana posible, sobre el trato equitativo en nuestros colabores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>  Procedimiento GC-PR-008-Procedimiento Tratamiento de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones  Buzón de sugerencias  Mesa de servicio</p> <p>A través de los correos y reuniones de plan de trabajos y seguimiento a los Indicadores de Gestión y Plan Operativo (POA) son informados y consultados nuestros empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Indicadores de Gestión  Plan Operativo (POA)</p>	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Nuestro personal está dotado de equipo tecnológico, espacio de trabajo descrito en la descripción de puesto el cual le ayuda a realizar sus tareas, también son capacitado de acuerdo al área o trabajo que van a realizar.</p> <p>Contamos con capacitaciones internas y externas registradas en RRHH en el Plan de capacitación RRHH. También contamos con un Procedimiento de entrenamiento CC-PR-002 en el área de entrenamientos donde el personal es retroalimentados Según debilidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>CC-PR-002</p> <p>Delegación de responsabilidades a través de los correos, donde se le indica la continuidad con los planes a seguir, también tenemos un formulario de vacaciones y ausencias RH-FO-025 RRHH con los días y motivo de ausencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>formulario de vacaciones y ausencias RH-FO-025</p> <p>Contamos con un Plan de capacitación Anual y Sistema Integrado de Evaluación de Desempeño, que contempla no solamente la evaluación del personal individual, sino también por las metas alcanzadas por sus respectivas áreas a las que pertenecen. Tenemos un acuerdo con la Universidad del</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Caribe, donde cada empleado y sus dependientes directos, tienen la facilidad de optar por el beneficios del 30% de descuento en la matrícula.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Minuta CO-FO-01</p> <p>En las revisiones de nuestro Plan estratégico, buzones de sugerencias internas y externas, reuniones de plan de trabajo bajo el formulario de minuta CO-FO-01.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Formulario de minuta CO-FO-01. En la OPTIC se le otorga un bono por Evaluación de desempeño, reconocimiento de calidad a través de fotos en los monitores y en los murales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Bono de Evaluación de Desempeño Fotos en los Monitores Murales</p> <p>Nosotros hacernos fiel cumplimiento a la ley 41-08.</p> <p>Para nosotros es muy importante responder a las necesidades de nuestro personal por eso motivo le concedemos permisos personales, Permiso de estudios nacionales e internacionales, lo cuales son solicitados a</p>	
--	--	--

	<p>través del formulario de ausencias y vacaciones RH-FO-025.</p> <p>Evidencias:</p> <p>formulario de ausencias y vacaciones RH-FO-025.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>La organización se mantiene en constante monitoreo de las políticas públicas y marcos legales o regulatorios que impacten nuestro accionar. El Departamento Jurídico revisa cada 6 meses a través del Formulario Marco Legal JU-FO-014, en primera instancia, analiza de manera minuciosa tantos decretos presidenciales, leyes, anteproyectos de leyes, propuestas del sector privado, así como políticas internacionales.</p> <p>Así aseguramos que nuestros objetivos estratégicos también se mantengan alineados a las políticas públicas tomando en cuenta la necesidades actuales y futura de nuestros clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Formulario Marco Legal JU-FO-014 La OPTIC cuenta con un departamento de Desarrollo de Proyecto Comunitario el cual contribuye con fortalecimiento del gobierno</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>digital en los distintos cabildos, Tenemos el Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoria Técnica se encargan crear normas TIC y velar por el fiel cumplimiento de estas, así como asesorar en materia de Normativas de Gobierno Electrónico a las demás instituciones que conforman el Estado Dominicano. Así aseguramos que nuestros objetivos estratégicos también se mantengan alineados a las políticas públicas a través las certificaciones de calidad con las Normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2 y E1, publicada en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>Evidencia:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> La OPTIC tiene identificada las políticas públicas relevante para la organización en el marco legal de nuestro Plan estratégico, publicado en el portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>Evidencias: portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>El Gobierno Dominicano creó a la OPTIC, como la oficina especializada en planificar, dirigir y ejecutar, todas las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>De manera muy específica OPTIC tiene Alineación Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y Reglamento END, Descrito en el Plan Estrategia publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p> <p>Evidencia: Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p> <p>La OPTIC ha establecido alianzas estratégicas y acuerdos de cooperación con distintas entidades públicas como parte de sus grupos de interés, para llevar a cabo los objetivos y cumplir con las funciones atribuidas a ésta por el Poder Ejecutivo, así como con distintas redes de ciudadanos, ONG, empresas privadas y otros interesados, con el fin de mantenernos lo más cercanos posible con los ciudadanos.</p> <p>Con la intención de promover la transferencia de conocimiento sobre las TIC, la OPTIC ha desarrollado varios programas de capacitación, difusión y de cooperación tanto teórica como técnica con Academias y Organismos Internacionales, dichas alianza y cooperaciones están registrada en el Departamento Jurídico y en nuestro Plan Estratégico Publicado en nuestro Portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--



<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>. Entre ellos podemos mencionar:</p> <p>Alianza entre la OPTIC y el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF), para apoyar la Reutilización, Reducción y Reciclaje (3Rs) en nuestra institución, mediante estrategias para el manejo de residuos que buscan ser más sustentables con el medio ambiente y específicamente dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas y convenios con instituciones claves para proyectos especiales de alta prioridad para la Nación como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ventanilla Única de Inversión.» Plataforma Unificada de Transparencia Gubernamental.</li> </ul> </li> <li>• Alianza con la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), con el proyecto Telemedición y gestión energética.</li> <li>• Alianza con Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), con el proyecto Territorios Digitales junto al INDOTEL.</li> </ul> <p>Contamos con los registros de actividades y eventos, a través de departamento de comunicaciones los cuales realizan publicaciones de dicha actividad. Y la socializan mediante murales, correos, el portal de la Institución entre otras.</p> <p>Para la OPTIC hacer de conocimiento nuestras funciones e intenciones para la ciudadanía en general, la OPTIC cuenta con diversos medios para mandar este mensaje tales como:</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Radiodifusión Pública (Radio y Televisión).</li> <li>• Artes visuales (Físicas y Digitales).</li> <li>• Entre otras. Buscar reconocimientos por periódicos u otro medio</li> </ul> <p>Contamos con un catálogo de servicios publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> con los requisitos de cada servicio brindado por facilidad de nuestros clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

**SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La OPTIC ha marcado un firme compromiso con suplir las necesidades de las partes interesadas (Internas y Externas): Buzón de Sugerencias y Encuestas, las cuales revisadas y analizadas en nuestro informe de gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manual de Calidad Registro de la Mesa de Servicios TI</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>La OPTIC ha marcado un firme compromiso con suplir las necesidades de las partes interesadas (Internas y Externas):</p> <p>Evidencias:</p> <p>Buzón de sugerencias y encuestas. La cuales revisada y analizadas en nuestro informe de gestión.</p> <p>Cada año se realizan revisiones de nuestro plan estratégico y por consiguiente se elaboran los planes operativos. No obstante, en el transcurso del año se realizan ajustes en la planificación a fin de adaptarse a cambios en el entorno.</p> <p>La OPTIC realiza recolecciones de información a lo interno de la organización corresponde a los ejercicios de autodiagnóstico realizados tras la adopción del Modelo CAF, que nos ayuda a identificar puntos críticos de mejora en la metodología de planificación. Así como también, la adopción de sistemas de calidad y de servicios bajo ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018. Lo cuales son revisados cada cierto tiempo.</p> <p>La OPTIC, ha sido intencional en alinear su Plan Estratégico de acuerdo a la demanda los grupos de interese relevantes entre los que citamos: La Estrategia Nacional de Desarrollo, en sus ejes, objetivos y líneas de acción.</p>	
---	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>En la Estrategia Nacional de Desarrollo según el eje estratégico I: promueve: “Un Estado con instituciones eficientes y transparentes, al servicio de una ciudadanía responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve el desarrollo y la convivencia pacífica”. La OPTIC, está perfectamente alineada a este eje mediante el catálogo de servicios que ofrece al estado y los ciudadanos. De igual manera objetivo específico I, de la END, persigue: “Estructurar una administración pública eficiente, que actúe con ética y transparencia, orientada a la obtención de resultados, al servicio a la ciudadanía y del desarrollo nacional.”</p> <p>La OPTIC ha marcado un firme compromiso con suplir las necesidades de las partes interesadas (Internas y Externas): Buzón de sugerencias y encuestas.</p> <p>Otro mecanismo que se utiliza para recolectar información a lo interno de la organización corresponde a los ejercicios de autodiagnóstico realizados tras la adopción del Modelo CAF, que nos ayuda a identificar puntos críticos de mejora en la metodología de planificación. Así como también, la adopción de sistemas de calidad y de servicios bajo ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li>   <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li>   <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li>   <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li>   <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> </ol>	<p>En la OPTIC, nuestra misión es la brújula que provee los objetivos estratégicos de la institución, por lo tanto, cuando gestionamos nuestros objetivos estratégicos, estamos llevando a cabo el cumplimiento de nuestra misión institucional y los objetivos estratégicos de la institución, son el marco para definir los lineamientos estratégicos para los planes operativos anuales, de esta manera en un efecto cascada logramos dirigir todos los recursos de la institución hacia el cumplimiento de nuestra visión y misión.</p> <p>El Plan estratégico de la OPTIC, es gestionado por medio de los objetivos estratégicos, estos son medibles por indicadores a los cuales se les asignan las metas, de igual forma el plan operativo compuesto también por objetivos, metas e indicadores son gestionados de manera totalmente integrada y coherente con la estrategia de la institución</p> <p>En la OPTIC, realiza talleres internos con sus respectivos equipos para la revisión de sus planes operativos, haciendo mayor hincapié en considerar los factores externos que afecten la línea del pensamiento estratégico institucional, y por consiguiente su quehacer.</p> <p>La Dirección Administrativa y Financiera asesora en las tomas de decisión respecto a ciertas variables como disponibilidad de presupuesto y la asignación de recursos. Se realizan informe cada tres meses del servicio a los clientes, y revisiones de Acuerdo de Nivel de los servicios para</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>equilibrar las necesidades de los grupos de interés analizados en nuestros planes Estratégico Planificación Estratégica, realizar un análisis de cumplimiento y consecución de objetivos, así como de los resultados obtenidos por el avance de cada mes por el POA y las incidencias en la ejecución del plan estratégico, para vigilar su efectividad.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>La OPTIC Junto a la socialización del Plan Estratégico con todos los departamentos, la Dirección General de la OPTIC y su equipo directivo crea una conciencia institucional mediante reuniones quincenales que están orientadas a la definición clara de objetivos, siempre acorde a las pautas trazadas en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y en las líneas de acción con las que se tiene que operar para su desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reuniones Minutas Socialización Correos</p> <p>La OPTIC, por medio de talleres departamentales desarrolla el POA, lo cual sirve de instrumento para alinear a todo el personal y contribuir con la medición y la gestión del desempeño. Cada área posee un plan departamental, ajustado en tiempo y recursos a sus posibilidades. Asimismo, tienen identificados sus indicadores de gestión para medir del cumplimiento de la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Talleres POA Correos</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Reuniones departamentales</p> <p>La OPTIC, tras la implementación de un sistema de gestión integrado basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018, se han revisado los objetivos departamentales y de los cargos de nuestros colaboradores, asegurándose su alineación con el pensamiento estratégico institucional: toda persona y cada departamento sabe cómo contribuye con la estrategia de la organización y cuál es su nivel de incidencia en la consecución de los objetivos.</p> <p>Los indicadores alimentan el cuadro de mando que conforma la matriz de seguimiento a los indicadores de gestión, con lo que el área de Planificación Estratégica da seguimiento y evalúa mensualmente a las áreas en lo que al cumplimiento de sus objetivos se refiere.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018. Matriz de seguimiento a los indicadores de gestión.</p> <p>La OPTIC Junto a la socialización del Plan Estratégico con todos los departamentos, la Dirección General de la OPTIC y su equipo directivo crea una conciencia institucional mediante reuniones que están orientadas a la definición clara de objetivos, siempre acorde a las pautas trazadas en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y en las</p>	
---	--	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>líneas de acción con las que se tiene que operar para su desarrollo, Publica el Plan Estratégico en el portal institucional: <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a> Plan Estratégico</p> <p>Evidencia: Portal: <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a>.</p> <p>La OPTIC, por medio de talleres departamentales desarrolla el POA, lo cual sirve de instrumento para alinear a todo el personal y contribuir con la medición y la gestión del desempeño. Cada área posee un plan departamental, ajustado en tiempo y recursos a sus posibilidades. Asimismo, tienen identificados sus indicadores de gestión para medir del cumplimiento de la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Talleres Correos Reuniones Departamentales POA Indicadores</p> <p>Estos indicadores alimentando son lo que conforma la matriz de seguimiento a los indicadores de gestión, con lo que el área de Planificación Estratégica da seguimiento y evalúa mensualmente a las áreas en lo que al cumplimiento de sus objetivos se refiere. Mediante el departamento de estadística se realizan mediciones las cuales son</p>	
---	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>publicadas en nuestro portal <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a>. Evidencia: portal <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a>.</p> <p>La OPTIC, tras la implementación de un sistema de gestión integrado basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 20000:20000-1:2018, se han revisado los objetivos departamentales y de los cargos de nuestros colaboradores, asegurándose su alineación con el pensamiento estratégico institucional: toda persona y cada departamento sabe cómo contribuye con la estrategia de la organización y cuál es su nivel de incidencia en la consecución de los objetivos. Mediante la Evaluación de Nuestro Plan Estratégico fueron analizados las mejoras y planificación de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 20000:2018 Plan Estratégico.</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>En nuestra organización utilizamos el Benchmarking como un mecanismo activo para mantener actualizada nuestra</p>	

	<p>Planificación Estratégica en materia de modernización e innovación. Se realizan constantes investigaciones y comparación con prácticas similares en ámbitos nacionales e internacionales, conociendo así las tendencias y nuevas ideas.</p> <p>Dichas visitas están publicadas en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p> <p>Es importante resaltar que todos nuestros procesos están estandarizados.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se realizan indicadores por proceso, lo cual son analizados y evaluados. En la revisión por la dirección se presente el informe de indicadores de gestión. También se le manda de manera mensual los informes de indicadores de Plan Operativo (POA) vía correo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>POA Indicadores por proceso Informe de indicadores de gestión Informes de indicadores de Plan Operativo (POA).</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Para nosotros es muy importante la innovación y modernización por tal razón nuestros directivos realizan reuniones periódicas para tratar estos puntos, entre los cuales están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma digital.</li> <li>• Digitalización de Documentos</li> <li>• Estandarización y Formularios Electrónicos</li> </ul> <p>La digitalización de formularios es una parte</p>	

	<p>• Centro de Datos o Data Center En la OPTIC disponemos de un sistema eficiente de gestión de innovación tecnológica con la creación del Centro de Datos (Data Center), que cuenta con una infraestructura específicamente diseñada y gestionada para la prestación de servicios de tecnología. La misma garantiza un elevado nivel de servicio dado que cuenta con tecnología de punta y los servicios de mantenimiento preventivo pertinentes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Reuniones Minutas Portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La OPTIC cuenta con una Política, un Comité y un Proceso de Gestión de Cambios, dichos cambios son evaluados, analizados y registrado en la mesa de servicios TI.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Política de Gestión de Cambios Registro en la mesa de servicios TI Comité</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La OPTIC realizada cada año su presupuesto con todos los por menores relacionado al cambio planificado.</p> <p>Contamos con una matriz de costos donde tenemos identificados todo lo por menores de La disponibilidad de los Recursos, a la ves</p>	

	<p>para los cambios planificado contamos con dicho presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Matriz de Costos Presupuesto</p>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Contamos con nuestra política y proceso de Cambio.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Contamos con la mesa de ayuda donde se tramitan todas las solicitudes de los clientes tanto interna como externas en el mismo orden nuestra organización cuenta con una herramienta interna de colaboración electrónica,</p> <p><b>Portal de Internet</b> En nuestra institución modelamos el valor de la modernidad mediante el fortalecimiento y actualización constante de nuestro portal de Internet. En el mismo se presentan informaciones relacionadas a la Organización, nuestros Valores, Misión y Visión, organigrama, departamentos, marco legal, entre otras. Nuestro portal ha sido desarrollado tomando en cuenta los estándares de la industria de Internet y las mejores prácticas, las recomendaciones del Consorcio Web W3C y las normas de Portales Gubernamentales.</p> <p><b>Oficina Virtual de Libre Acceso a la Información OPTIC.</b> Oficina Virtual de Libre Acceso a la Información OPTIC. En este espacio virtual cumplimos con la disposición requerida en la Ley 200-04 de</p>	

	<p>Libre Acceso a la Información Pública, bajo la Resolución 01/18 y el Decreto Presidencial No.130-05 que crea el Reglamento de Aplicación de esta Ley. Esta Oficina Virtual puede ser accedida a través de la dirección electrónica <a href="http://www.optic.gob.do/transparencia">www.optic.gob.do/transparencia</a></p> <p>La misma está categorizada y organizada de acuerdo a lo establecido en la Guía de Instalación de Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública, editado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGOB) a través del comité interinstitucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p><a href="http://www.optic.gob.do/transparencia">www.optic.gob.do/transparencia</a></p>	
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Para nosotros es importante analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Como parte de la estrategia para la gestión de nuestro capital humano, nos enfocamos en sus intereses tanto individuales como en conjunto. Es por esto que, alineados a nuestros planes institucionales, pensamos en políticas incluyentes, de acuerdo a sus expectativas y necesidades, las cuales garanticen el bienestar nuestra gente.</p> <p>Contamos con una agenda de actividades y un Programa de Beneficios e Incentivos, orientados a impactar positivamente la vida laboral y personal de nuestros colaboradores y al mismo tiempo fomentar y asegurar el cumplimiento del plan estratégico establecido. En las actividades pautadas realizamos Operativos Visuales, celebración Día de la Secretaria, Día de las Madres y a final de cada año integramos al personal a compartir la Bienvenida a la Navidad.</p> <p>Entre nuestros beneficios e incentivos están: Plan Visual, Planes institucionales, Políticas incluyentes, Programa de Beneficios e Incentivos, Plan estratégico, Compensación por Resultados de Evaluación del Desempeño, Póliza Seguro Médico Padres, bonos de navidad.</p>	
---	--	--

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Para nosotros, nuestra gente es el motor a través del cual logramos nuestros objetivos, pensamos en ellos implementando y manteniendo mecanismos de registro y control del personal, facilitando flexibilidad de horario: Permisos de estudios, permisos para lactancia materna, permisos para citas médicas pediátricas y control de embarazo.</p> <p>Es nuestro interés fomentar la calidad de vida de nuestros colaboradores, tomando en consideración criterios de equidad y justicia.</p> <p>Contamos en el área de Recursos Humanos con el desarrollo del plan operativo y hemos políticas respecto al personal en el Reglamento Interno y manual de Cargo, Manual de funciones y a la Estructura Organizativa.</p> <p>Evidencias: Reglamento Interno manual de Cargo Manual de funciones Estructura Organizativa.</p>	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>En nuestra institución, contamos con un procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, a los fines de garantizar la selección adecuada de nuestro capital humano, según el perfil de cada puesto. Aplicamos pruebas técnicas para asegurar la idoneidad de nuestra selección, a fin de promover el cumplimiento de nuestras metas institucionales.</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Realizamos evaluaciones de periodo probatorio al personal de nuevo ingreso, con el objetivo de asegurar la eficacia de la selección, como también, anualmente aplicamos evaluaciones de desempeño para contar con una medición real del desempeño de nuestros colaboradores y al mismo tiempo, detectar necesidades de capacitación para garantizar un adecuado plan de desarrollo alineado al plan estratégico establecido.</p> <p>Todas las funciones de las áreas están contempladas en el Manual de Funciones, al igual que tenemos definidos todos los perfiles de puesto, a los fines de garantizar que las tareas y responsabilidades estén debidamente asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Pruebas técnicas Evaluaciones de desempeño Capacitación Plan Estratégico Manual de Funciones</p> <p>Reconocemos y valoramos el buen desempeño de nuestros empleados, al tiempo que lo recompensamos a través de nuestro Sistema Integrado de Evaluación de Desempeño, en el cual no solo se evalúa de manera individual, sino también es tomado</p>	
---	---	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>en consideración los objetivos y metas logradas.</p> <p>Contamos con un procedimiento objetivo de Reclutamiento y Selección de Personal, a los fines de asegurar las habilidades y capacidades requeridas de cada puesto. La organización y distribución de la gestión de trabajo están contempladas en el Manual de funciones, Descriptivo de unidades organizativas y en el manual de Descripciones de Puestos.</p> <p>Evidencias: Manual de funciones Descriptivo de unidades organizativas manual de Descripciones de Puestos.</p> <p>Contamos con un Sistema Integrado de Evaluación de Desempeño, a través del cual fomentamos una cultura de desempeño, gratificando al personal que cumple con los parámetros idóneos de desempeño establecido, alcanzando las metas propuestas.</p> <p>Evidencias: Sistema Integrado de Evaluación de Desempeño. Contamos con Procedimiento de Reclutamiento y Selección, donde tenemos definidos claramente todo sobre el personal que necesitamos en la distinta área, también tenemos el Formulario de Descripción de Puesto RH-FO-015 y Formulario de</p>	
--	---	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Detección de Necesidades de Capacitación RH-FO-009.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Descripción de Puesto RH-FO-015 Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación RH-FO-009</p> <p>Como parte de nuestro plan de desarrollo y formación, contamos con un Programa de Capacitación, alineado a nuestro plan estratégico, en el cual se contempla las necesidades de adiestramiento y formación tecnológicas, según los requerimientos de cada área. Procuramos y proporcionamos a nuestros colaboradores las herramientas en cuanto a infraestructura se refiere, a los fines de garantizar el buen desempeño de las funciones asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan de desarrollo y formación Programa de capacitación Plan Estratégico</p> <p>Tenemos con los procedimientos de reclutamiento y selección. Realizamos promoción y ascensos se rijan por las disposiciones de la Ley No. 41-08 de Función Pública y su reglamentación correspondiente al tema.</p> <p>Evidencias: Ley No. 41-08</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Para nuestra institución es de vital importancia la identificación y desarrollo de las capacidades de nuestros recursos humanos, nos enfocamos en detectar las necesidades de capacitación de cada colaborador, a los fines de potenciar sus capacidades y a la vez contribuir a su crecimiento individual, como también al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Identificamos las capacidades a través del procedimiento de Selección de Personal, realizando entrevistas, evaluaciones técnicas, como también medición del desempeño, para detectar las fortalezas y oportunidades de mejoras de nuestro personal, las cuales puedan contribuir al logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Capacidades Procedimiento de Selección de Personal Evaluaciones técnicas</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Disponemos de un plan anual de Capacitación y Desarrollo, alimentado de un proceso de detección de necesidades de capacitación. Nuestro principal objetivo con dicho plan, es alinear las capacidades de nuestro personal, con los requerimientos y objetivos institucionales, y a la vez aportar al crecimiento profesional de nuestra gente.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Nuestro plan de Capacitación y Desarrollo de Personal está alineado según los resultados de las mediciones de desempeño, de las cuales se derivan las detecciones de necesidades de capacitación y a su vez, es consensuado dicho plan. Procuramos reforzar y retroalimentar a nuestros colaboradores (sin excepción alguna), respecto a los resultados de medición de desempeño, dando la apertura a cada colaborador de expresar sus inquietudes y/o sugerencias, las cuales le brinden la oportunidad de desarrollar y fortalecer sus competencias.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Tomando en cuenta el desarrollo y formación de nuestra gente, contamos con un programa de capacitación, en el cual está contemplada formación relacionadas al desarrollo de habilidades gerenciales, tales como: Liderazgo y Técnicas de Supervisión; a los fines de reforzar y mantener las competencias a nivel gerencial.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Contamos con un proceso de Inducción de Personal, a través del cual se instruye al nuevo integrante sobre las políticas y normas institucionales. Al ser asignado en su equipo de trabajo, es recibido por un personal designado por el supervisor del área, quien será su guía en el proceso de aprendizaje y adaptación.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En la OPTIC valoramos el desempeño de nuestro capital humano, por lo tanto, tomamos en cuenta sus capacidades al momento de disponer de posiciones vacantes; a través de las cuales puedan desarrollarse profesionalmente y a la vez</p>	

	puedan aportar a la consecución de nuestros objetivos.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Tenemos un Plan de capacitación Anual, con el cual plasmamos las capacitaciones necesarias para el personal y así lograr nuestros objetivos a lineado a nuestro Plan Estratégico.</p> <p>Evidencias: Ley No. 41-08</p>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Nos preocupamos por mantener informados a nuestros empleados, en cuanto a la prevención y manejo de riesgos, utilizando herramientas electrónicas, difundiendo información que puedan ayudar en caso de presentarse situaciones que infrinjan el bienestar y cuidado de nuestros colaboradores.</p> <p>Contamos con actividades formativas programadas, relacionadas a la prevención de riesgos y manejo de conflictos, en alianza con el cuerpo docente del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP); al igual, en conjunto con la Comisión de Ética Pública de la OPTIC (CEP-OPTIC), nos comprometemos a promover un comportamiento apegado a las normas éticas que debe modelar todo servidor público e individuo en general, a través de la socialización de valores éticos y cápsulas informativas sobre ética. Asimismo, nuestros empleados se han comprometido aceptando de manera formal, el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Conducta Institucional, donde</p>	

	están contempladas las normas para el fortalecimiento de la ética y la integridad.  Evidencias:  Código de Ética y Conducta Institucional	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	La OPTIC mediante RRHH evalúa el impacto de los programas de capacitación y desarrollo de las personas en relación al costo de las actividades a través del Formulario Eficacia de la Capacitaciones.  Evidencias: Formulario Eficacia de la Capacitaciones	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	En la OPTIC, se promueve la equidad e igualdad de oportunidades para todos nuestros empleados, de manera que todos puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos, según los objetivos individuales e institucionales.  Evidencia:  Correo electrónico Mural	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Nos preocupamos por impulsar y fortalecer el espíritu de trabajo en equipo en nuestros colaboradores, desarrollando sus ideas y fomentando la participación en la toma de	

	<p>decisiones. Promovemos la integración, comunicación, compromiso y trabajo en conjunto, cultivando la diversidad, creando lazos de confianza y formando líderes.</p> <p>Planificamos y aunamos esfuerzos para que los objetivos sean asignados en compromiso conjunto, ya que consideramos como fundamental el aprovechamiento de la diversidad, para alcanzar las metas comunes. Desarrollamos nuestro capital humano delegando en ellos responsabilidades que les permitan potenciar sus capacidades y emitir opiniones para buscar soluciones a los desafíos que se presenten y sentirse dueños de sus procesos a través.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Correos Socialización Mural</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para nosotros es de vital importancia involucrar nuestra gente en todos nuestros proyectos, es por ello que propiciamos espacios donde cada uno pueda tener participación, aportando sus ideas.</p> <p>A través de nuestro buzón de sugerencias, cada empleado tiene la oportunidad de expresar cualquier inquietud, sugerencia o queja según lo requiera cada caso. Brindamos esta apertura a cada uno de nuestros colaboradores, a los fines de contar con su retroalimentación, manejar y buscar</p>	

	<p>soluciones a las oportunidades de mejoras que puedan emanar de cada situación. Realizamos encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>En la OPTIC, promovemos la participación e inclusión de nuestro capital humano, cada equipo de trabajo es involucrado en los planes y proyectos institucionales, formando en conjunto escenarios propicios para el aporte de ideas y futuros planes de mejora. Cada meta trazada es socializada con los equipos de trabajo, a los fines de garantizar el involucramiento de los mismos y el aprovechamiento de sus capacidades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Para lograr con los objetivos planificado en nuestro Plan estratégico damos piel cumplimiento a nuestro Plan Operativo Anual (POA) e indicadores de cada proceso, asimismo realizamos reuniones entre directivos y empleados para el consenso sobre dichos objetivos y la manera de</p>	

	lograrlos y cualquier otro tema de interés institucional.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Contamos con la Encuesta de Clima laboral la cual es analizada en RRHH y sus interpretaciones son socializadas vía correo.  Evidencia:  Encuesta de Clima Laboral	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Nuestro personal cuenta con la Encuesta de clima laboral y Buzones de Sugerencias, que permite al empleado opinar sobre su supervisor y al mismo tiempo podemos escucharlos y accionar para mejora de nuestros colaboradores.  Evidencia:  Encuesta de Clima Laboral	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Nuestro personal cuenta con buenas condiciones de trabajo en el cual estamos comprometidos con el bienestar en cuanto a salud refiere, ofrecemos a nuestros colaboradores la oportunidad de contar con una póliza de Seguro Médico privado para padres, alineada a responder a sus necesidades de salud. En nuestra carta de beneficios, les ofertamos a nuestros empleados y familiares, operativas visuales ofreciendo oportunidades de prevención para garantizar su bienestar. Nos sentimos comprometidos con mantener un ambiente adecuado, procurando el confort e higiene en todas nuestras instalaciones, para así compensar la calidad de la estadía de nuestros	

	<p>colaboradores. Nos preocupamos en reportar oportunamente a los organismos correspondientes, cualquier incidente que pueda afectar el bienestar de nuestros recursos, analizando las causas e implementando medidas que puedan contribuir a la seguridad de nuestra gente relacionada con la atención a las necesidades de salud y seguridad, como son: cobertura total del seguro de salud, realización de una Feria de Salud, jornada de vacunación y colocación de dispensadores de manitas limpias en diversos lugares de la institución, también cuenta con un adecuado lugar de trabajo donde se le facilita un espacio con la tecnología acorde con el trabajo que va a desempeñar. Apegado siempre a la ley 41-08.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Matriz de beneficios Póliza de Seguro Médico privado para padres</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Valoramos y nos identificamos con las necesidades de nuestros empleados, tomando en consideración sus circunstancias, por lo tanto, nos caracterizamos por ser flexibles ante cualquier situación que lo amerite. Somos receptivos con nuestros empleados para que estos se sientan tranquilos y en confianza de expresarse ante cualquier eventualidad de su vida diaria.</p> <p>Les brindamos apoyo en situaciones especiales, conciliando el manejo del tiempo,</p>	

	<p>para que estos puedan resolver situaciones personales, tales como: maternidad, estudio, familiares y cualquier otra de índole individual. Es nuestro interés fomentar la calidad de vida de nuestros colaboradores, tomando en consideración criterios de equidad y justicia.</p> <p>Cumplimos con la ley de trabajo 4108. Tenemos un formulario de vacaciones y ausencias RH-FO-025 con la cual nuestros empleados pueden solicitar en el momento que lo necesiten. Se le facilita a nuestros empleados permiso de estudios, permisos personales, permiso de enfermedad entre otros.</p> <p>Evidencias: Formulario de vacaciones y ausencias RH-FO-025</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En OPTIC, nuestros empleados son el activo más valioso, por esto nos preocupamos por contribuir al bienestar de los mismos. Nos mantenemos vigilantes ante necesidades especiales que se puedan presentar, a los fines de garantizar la tranquilidad de nuestra gente.</p> <p>Nosotros contamos con grampa ascensor para el personal con discapacidad. Tenemos persona con licencia permanente apegado a la Ley 41-08.</p> <p>Evidencia:  Rampa Ascensor</p>	

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Nos enfocamos en impulsar y mantener la integración de nuestros colaboradores, propiciando actividades que puedan aportar a su bienestar, fomentando el compañerismo y creando un ambiente de familiaridad. La celebración de la Bienvenida a la Navidad fue uno de los escenarios para impulsar y expresar nuestro espíritu de compañerismo y unión.</p> <p>Como medida de prevención y cuidado de la salud de nuestros colaboradores y familiares, realizamos una operativa visual brindando la oportunidad de hacer evaluaciones visuales conforme a las necesidades y política establecida.</p>	
---	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Tenemos identificados nuestros Proveedores a través del Listado Maestro de Proveedores con Impacto Significativo AF-MA-001 Y también contamos con SIGEEF y Portal de Estado Dominicano donde están listado nuestros clientes/proveedores</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listado Maestro de Proveedores con Impacto Significativo AF-MA-00 SIGEEF Portal de Estado Dominicano</p>	

<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>En nuestro departamento Jurídico están registrado todo nuestro acuerdo. Entre los acuerdos suscritos con organismos internacionales, podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia Coreana para la Cooperación Internacional (KOICA).</li> <li>• Microsoft.</li> <li>• National IT Industry Promotion Agency (NIPA).</li> <li>• Instituto Tecnológico de Monterrey (ITESM).</li> <li>• Banco Mundial.</li> <li>• Ministerio de Información y Comunicación de la República de Corea.</li> <li>• Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC).</li> <li>• Business Software Alliance.</li> <li>• Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET).</li> <li>• Secretaría de Desarrollo Integral de la Organización de Estados Americanos (OEA).</li> <li>• Gobierno de la República de China (Taiwán).</li> <li>• Memorando de Entendimiento entre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de la República de Panamá y la OPTIC.</li> <li>• Convenio de Colaboración Académica entre la Universidad del Caribe (UNICARIBE) y la OPTIC.</li> <li>• Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales,</li> </ul>	
---	---	--

	<p>Universidad del Caribe (UNICARIBE) y la OPTIC.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>En lo que respecta al ámbito educativo, hemos trabajado en conjunto con varias organizaciones, tanto para la capacitación de nuestro personal como para el fortalecimiento de conocimientos en materia de TIC de los servidores públicos de nuestros clientes/ instituciones. Entre estos acuerdos podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de Estados Americanos (OEA).</li> <li>• Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC).</li> <li>• Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).</li> <li>• Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA).</li> <li>• National IT Industry Promotion Agency (NIPA).</li> <li>• Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM).</li> <li>• Universidad Iberoamericana (UNIBE).</li> <li>• Fundación Polo Científico e innovación del Noroeste de Santo Domingo.</li> <li>• Certifica.com Dominicana, S.A.</li> <li>• Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).</li> <li>• Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).</li> <li>• Universidad de Chile.</li> <li>• Agencia de Cooperación Internacional de Chile (AGCI).</li> <li>• National Information Society Agency (NIA-Korea).</li> <li>• Mancomunidad Gran Santo Domingo.</li> </ul>	

	<p>•Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Estas nuevas alianzas se pueden evidenciar en las diferentes notas de prensas publicadas en nuestro portal institucional y en las noticias reseñadas en los diversos medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La Oficina Presidencial de Tecnologías de información y Comunicación (OPTIC) Realiza acuerdos de participación en la instalación, software, protocolos, capacitación en la implementación con la línea (*753). del Servicio Nacional de Salud, para la gestión de cita de los hospitales del país.</p> <p>La OPTIC realiza alianzas para tareas específicas tal como la del Despacho de la Primera Dama para la operación de la línea 700 destinada a denunciar abusos de niños/as y adolescentes.</p> <p>Capacitamos al Ministerio de la Mujer en la implementación de su Línea *212 para denunciar el maltrato contra la mujer, le asesoramos en la creación de protocolos, software y servicio al cliente, incluyendo el alojamiento de su personal en nuestra sede.</p>	

	<p>Centro de Atención Ciudadana PUNTO GOB.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Tenemos definido responsabilidades de cada socio. Es importante señalar que para la formalización de los acuerdos que realiza la OPTIC, el departamento requirente en conjunto con el Departamento Jurídico, verifican que el objeto de dicho contrato está dentro de los lineamientos del Plan Estratégico de la institución, el acuerdo establece claramente cuáles han sido los considerandos que han dado pie a la creación de dicho acuerdo, así como la vigencia que tendrá el mismo y el compromiso entre las partes para con el convenio que luego será firmado por los representantes de las instituciones y del Director de la OPTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>JU-FO-15- Acuerdo de cooperación interinstitucional Punto GOB</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>La OPTIC establece condiciones para el intercambio de personal con los asociados.</p> <p>Evidencias:</p>	

	RH-PR-001-Procedimiento de reclutamiento y selección	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La OPTIC tiene bien definido el alcance de los acuerdos suscritos con organizaciones internacionales en el departamento Jurídico.  Evidencias: JU-FO-15- Acuerdo de cooperación interinstitucional Punto GOB	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Los proveedores seleccionados a través del Portal Transaccional de Contrataciones Públicas cumpliendo con los criterios de responsabilidad. También tenemos el Comité de Compras y Contrataciones.  Evidencias: Portal Transaccional de Contrataciones Públicas	

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	En la OPTIC siempre hemos tenido un marcado interés en conocer cuáles son las necesidades de nuestros clientes y de esa manera le damos cumplimiento a nuestro Plan Estratégico y al Decreto que nos crea, para tales fines hemos creado diversos canales de comunicación que nos permiten suplir las necesidades de nuestros clientes. Evidencia: Correo institucional	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones	Contamos con el Buzón de Sugerencias que se encuentra en el portal del Estado, a través del cual recibimos las opiniones, ideas,	

<p>ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>quejas y sugerencias. (Buzón de Sugerencias Portal del Estado). Además, contamos con el Sistema 311, de denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, disponible vía internet a través de la dirección <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a> y telefónico, donde los ciudadanos pueden registrar sus denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida. Estas quejas son canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes en dar respuesta.</p> <p>Evidencias: Buzón de Sugerencias Sistema 311</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La OPTIC realiza Encuesta de Satisfacción para medir satisfacción de los clientes/ciudadanos de los servicios.</p> <p>Otra forma con las cuales motivamos a nuestros clientes/ciudadanos del Centro de Contacto Gubernamental y los PUNTO GOB para que se expresen, es a través de encuestas que realizamos periódicamente para conocer la satisfacción del servicio.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La OPTIC mediante el Buzón de Sugerencias que se encuentra en el portal del Estado, a través del cual recibimos las opiniones, ideas, quejas y sugerencias. (Buzón de Sugerencias Portal del Estado). Además, contamos con el Sistema 311, de denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, disponible vía internet a través de la</p>	

	<p>dirección <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a> y telefónico, donde los ciudadanos pueden registrar sus denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida. Estas quejas son canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes en dar respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Buzón de Sugerencias Sistema 311</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Contamos portal de Transparencia en página Web, de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y la publicación de nuestra memoria institucional que recoge las realizaciones de la institución.</p> <p>De manera que nuestros clientes pueden acceder a las informaciones sobre los servicios, nómina, compras estadísticas, finanzas, proyectos y otras actividades de la institución.</p> <p>Estas informaciones están disponibles para el ciudadano accediendo a través de: <a href="http://www.optic.gob.do/transparencia">www.optic.gob.do/transparencia</a>.</p> <p>Evidencias: <a href="http://www.optic.gob.do/transparencia">www.optic.gob.do/transparencia</a>.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Para que los ciudadanos conozcan las informaciones relativas a la institución contamos con diversos medios de difusión y promoción de información, como lo son: las notas de prensa enviada a los medios de comunicación, el portal institucional, las redes sociales, entre otras. (Redes Sociales).</p>	

	Evidencias: notas de prensa portal institucional redes sociales	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Tenemos definido un catálogo de servicios en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a> e instrucciones y requisitos.  Evidencias: Portal OPTIC: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a> es actualizado periódicamente.  Evidencias: Portal OPTIC: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a>	

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En cuanto a la inversión de capital se realiza en función de las prioridades establecidas en nuestro Plan Estratégico, para tener conocimiento nuestro manejo contable los interesados pueden visitar el portal de transparencia de la OPTIC - <a href="http://www.optic.gob.do/transparencia">www.optic.gob.do/transparencia.</a> , sistema de información de la Gestión Financiera (SIGEF), el que nos permite hacer una evaluación costo-beneficio, en el mismo orden tenemos el Portal Dominicano y un comité de Compras y Contrataciones. En la OPTIC nos regimos por la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones de	

	<p>Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Presupuesto Nacional y Ley de Gasto Público No. 449-06 que modifica la Ley no. 340-06, Decreto Presidencial 490-07 y su reglamento de aplicación, Decreto 543-12 sobre compras, concesiones y contrataciones, además de la ley 200-04 sobre libre acceso a la información pública, así como su reglamento de aplicación el Decreto 130-05.</p> <p>Todo esto alineado a nuestro Plan Estratégico publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p> <p>Evidencias: portal <a href="http://optic.gob.do/transparencia">http://optic.gob.do/transparencia</a></p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La OPTIC Planifica, analiza los riesgos, oportunidades de son mejora, orientado a la concientización y control de gasto, los cuales son priorizados de acuerdo al nivel de urgencia.</p> <p>Los gastos y ahorros de recursos Financieros, tales como renegociación con las compañías telefónicas y la administración correcta del Centro de Contacto Gubernamental entre otros.</p> <p>Evidencias: GC-MT-031-Matriz de riesgo y oportunidades de mejora de los procesos del C</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>El presupuesto recibido se divide por tvidades:</p>	

	<p>Dirección y Coordinación Seguimiento y a la Implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>Todos los procesos financieros son monitoreados por SIGEEF.</p> <p>Dichos procesos son publicados en nuestro Portal: <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a>.</p> <p>Evidencias:</p> <p><a href="http://portal: optic.gob.do">portal: optic.gob.do</a>.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Contamos con matrices de costos TI-MT-004 y AF-MT-003 para asegurar una gestión eficaz.</p> <p>Evidencia:</p> <p>matrices de costos TI-MT-004 y AF-MT-003</p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Para nosotros hacer más eficiente nuestra gestión de finanzas contamos con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y El Portal del Estado Dominicano, el que nos permite hacer una evaluación, también tenemos para nuestra planificación presupuestaria que permite generar los reportes de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) El Portal del Estado Dominicano</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Contamos con un organigrama y un manual de cargo donde está definido las delegaciones de responsabilidades, revisado</p>	

	<p>y autorizado por el MAP, donde está definido. También contamos con una unidad de auditor externo.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a></p>										
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Para nosotros hacer más eficiente nuestra gestión de finanzas contamos con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y El Portal del Estado Dominicano, el que nos permite hacer una evaluación costo-beneficio, también tenemos para nuestra planificación presupuestaria que permite generar los reportes de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias: SIGEF</p>										
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Presupuesto Aprobados del año 2015 al 2018.</p> <p>Año 2015</p> <table border="0"> <tr> <td>Gastos</td> <td>Corrientes</td> <td>Aprobados</td> </tr> <tr> <td>\$243,479,650.00</td> <td>Gastos</td> <td>de Capital</td> </tr> <tr> <td colspan="3">robado – Total RD\$243,479,650.00</td> </tr> </table> <p>Año 2016 ley No. 260-15 Gastos Corrientes robados 253,479,650.00 Gastos de Capital robado – Total 253,479,650.00.</p> <p>En el año 2017 Ley No. 690-16 Gastos corrientes Aprobados 253,500,869.00, Gastos Capital Aprobado 253,500.865.00 Total 506,980,515.00 Sistema Integrado de Gestión Financiera</p>	Gastos	Corrientes	Aprobados	\$243,479,650.00	Gastos	de Capital	robado – Total RD\$243,479,650.00			
Gastos	Corrientes	Aprobados									
\$243,479,650.00	Gastos	de Capital									
robado – Total RD\$243,479,650.00											

	<p>Presupuesto Inicial 283,500,865.00  modificaciones Presupuestarias 0.00 Monto  NONBRAMIEN TO 253,500,865.50</p> <p>Año 2018 – Gastos Corrientes Aprobados  RD\$ 440,810,865.00., Gastos de Capital  aprobado RD\$ 440,810,865.00.</p> <p>Año2019- Gastos Corrientes Aprobados  RD\$418,500,865.00, Gastos de Capital  aprobado RD\$ 440,810,865.00.</p> <p>Año2020- Gastos Corrientes Aprobados  RD\$448,500,866.00, Gastos de Capital  aprobado RD\$448,500,866.00.</p> <p>Evidencia:  Presupuesto OPTIC</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Contamos con un sistema de gestión de la información por medio de una red interna con acceso a repositorios de datos compartidos para los empleados, también contamos con correos electrónicos, redes sociales, página Web y murales.</p> <p>Todos nuestros departamentos obtienen información actualizada gracias a nuestra red interna. Esta herramienta tecnológica permite que se publiquen y compartan documentos, anuncios, e informaciones, así como cualquier otra novedad que se entienda debe ser de conocimiento de todos para que sean utilizadas en la realización de</p>	<p>En OPTIC no se implementa la distribución del File Server y generar acceso al mismo desde VPN.</p> <p>- En OPTIC no se ha instalado una Intranet basado en web solo para los empleados que se utilice para la divulgación de documentos internos y de avisos internos importantes.</p>

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>sus funciones. Esa socialización de la información permite que todos los departamentos estén alineados a la operación general que realiza la institución. (Intranet Institucional).</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a></p> <p>Contamos con nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>, diseñado bajo las normas NORTIC, donde tenemos informaciones disponibles para uso de los grupos de interés y clientes.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a></p> <p>Contamos con un Manual de Comunicaciones, para la realización de comunicaciones (internas o externas), las cuales son revisadas de manera periódica por el departamento de Comunicaciones, los demás documentos son gestionados por el Departamento de Gestión de la Calidad, para que luego el Departamento de Multimedia diseñe o re-diseñe. Al final de todo este riguroso proceso, el Departamento de Gestión de la Calidad controla toda la documentación en términos versión, distribución y aprobación, estas plantillas además son colocadas en la Biblioteca Virtual de manera que toda la información escrita dentro de la institución mantenga los lineamientos trazados en cuanto a identidad y línea gráfica. En el caso</p>	<p>En OPTIC no se ha implementado la creación de políticas de concientización del manejo de la seguridad de la información para los usuarios de la OPTIC, fortaleciendo por este medio el control, manejo y difusión de la información.</p>
---	--	---

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>de nuevos empleados estas plantillas son presentadas en el proceso de inducción que realiza el Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Evidencias: CO-PI-001-Manual de Comunicaciones</p> <p>Nuestro personal tiene acceso a las informaciones relevantes de la institución de manera exacta, actualizada e inmediata, a través del uso de las TIC (portal institucional, portal del Estado, Correo, intranet, por la oficina de Libre Acceso a la Información, vía telefónica a través del Centro de Contacto Gubernamental o presencial a través del Punto GOB).</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="http://optic.gob.do/">http://optic.gob.do/</a></p> <p>Contamos con un programa de capacitación interna, también tenemos transferencia de conocimiento y un área de entrenamientos para atender las necesidades de capacitación de nuestro personal.</p> <p>Aseguramos que nuestro personal esté debidamente capacitado para brindar soluciones inmediatas a nuestros clientes, lo mismo pasa con el Punto GOB la Norma ISO 9001:2015, Para ello, utilizamos diferentes métodos de acompañamiento, reforzamiento; logramos que nuestros representantes estén al día con las informaciones brindadas a los ciudadanos, así como que estas cumplan con los estándares de calidad, una prueba de ello es que nuestro servicio de atención ciudadana,</p>	
---	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>ofrecido en el Centro de Contacto Gubernamental también certificado por la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>La OPTIC se preocupa por atender la diversidad, igualdad de género y las diferentes características de los ciudadanos. Ofreciendo sus informaciones de sus servicios en la modalidad presencial, telefónica y web para un cómo y rápido acceso a los mismos, como también comprometiéndose en difundir las estadísticas por género para conocimiento de mujeres que acceden a los servicios brindados por la institución. Realizamos informe de gestión de los servicios brindados, enviados a nuestros clientes, también contamos con nuestro portal Institucional donde cargamos informaciones relevantes para uso de nuestros clientes. Tenemos la mesa de ayuda donde no mantenemos en contacto permanente con nuestros clientes. Uno de los mayores avances en el tema ha sido el lanzamiento de la Norma de Accesibilidad Web (NORTIC B2) promover la inclusión y accesibilidad en los medios web de las instituciones públicas que permitan a una persona con discapacidad utilizar las plataformas electrónicas sin restricciones.</p> <p>Evidencias: NORTIC B2</p>	
---	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Contamos con procedimientos y políticas de seguridad al momento de la desvinculación de algún empleado clave. Respaldo automático de Backup. Evidencias: RH-PI-001-Politica de Gestión del Conocimiento</p>	<p>Mejoras: Política de DLP (Prevención de pérdida de la Información) Política de desvinculación de usuarios Política de prevención. Crear políticas de enmascaramiento de la información</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La OPTIC cuenta con una moderna infraestructura tecnológica que contiene un centro de datos con los componentes de almacenamiento, procesamiento, redes, seguridad informática, sistema de backup y otros que superan las necesidades operativas para proveer los servicios ofrecidos. Nuestros usuarios internos utilizan computadoras de escritorio y portátiles. Estos equipos están diseminados en nuestras tres localidades, (Oficinas Administrativas, Centro de Contacto Gubernamental y Centro de Atención Presencial) y sirven de soporte primordial para alcanzar los objetivos trazados. Los servidores alojan herramientas como el directorio activo, sistema de gestión administrativo, intranet, portal institucional, el servicio de alojamiento de correos y de portales institucionales, centrales telefónicas administrativas y del Call Center, aplicaciones y base de datos, entre otros.</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Todos estos servicios están alineados con los objetivos estratégicos. Para la gestión de los servicios externos de alojamiento de correo y portales, realizamos dicha gestión bajo la norma de gestión de servicios de TI ISO 20000-1:2018.</p> <p>Evidencias: norma de gestión de servicios de TI ISO 20000-1:2018 En la matriz de costo de los servicios tenemos definido el costo de los servicios tecnología mensualmente.</p> <p>Evidencias: Matriz de costo La institución cuenta con diferentes niveles de seguridad y acceso a la información por servicios, departamento, cargo y necesidad, control de acceso en las diferentes áreas, cámaras de vigilancia, control de temperatura independiente y energía de respaldo en caso de fallos, así como mecanismo de contingencia</p> <p>Evidencias: Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> El departamento de tecnologías de la información actualmente cuenta con los siguientes servicios a clientes internos y externos y el soporte es brindado a través de la mesa de servicios como punto central para su gestión.</p> <p>Estos son: • Correo electrónico OPTIC.</p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento de Correo Electrónico.</li> <li>• Alojamiento de Portales Web.</li> <li>• Alojamiento de Aplicaciones.</li> <li>• Bases de Datos Internas Intranet.</li> <li>• CRM 3 I I.</li> <li>• Foward.</li> <li>• Base de Datos CCG.</li> <li>• Servidor de Archivos.</li> <li>• DNS Público.</li> <li>• ERP (Dynamic Great Plains).</li> <li>• Internet CCG.</li> <li>• Gestor de Citas.</li> <li>• Trellos (Aplicación para Administración de proyectos).</li> <li>• Digitalización de Documentos.</li> <li>• Impresión.</li> <li>• CRQM (grabación llamadas CCG).</li> <li>• Telefonía Oficina Principal.</li> <li>• Telefonía CCG.</li> <li>• Telefonía Punto GOB.</li> <li>• Firma Digital.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>Correo electrónico OPTIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento de Correo Electrónico.</li> <li>• Alojamiento de Portales Web.</li> <li>• Alojamiento de Aplicaciones.</li> <li>• Bases de Datos Internas Intranet.</li> <li>• CRM 3 I I.</li> <li>• Foward.</li> <li>• Base de Datos CCG.</li> <li>• Servidor de Archivos.</li> <li>• DNS Público.</li> <li>• ERP (Dynamic Great Plains).</li> <li>• Internet CCG.</li> </ul>	
--	--	--

<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p> <p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de Citas.</li> <li>• Trellos (Aplicación para Administración de proyectos).</li> <li>• Digitalización de Documentos.</li> <li>• Impresión.</li> <li>• CRQM (grabación llamadas CCG).</li> <li>• Telefonía Oficina Principal.</li> <li>• Telefonía CCG.</li> <li>• Telefonía Punto GOB.</li> <li>• Firma Digital.</li> </ul> <p>El uso de metodologías de proyectos basada en el estándar para la Dirección de Proyectos del PMI y el uso de modelos Agiles que nos permiten dar seguimiento al cumplimiento de los planes operativos nos ayuda a gestionar adecuadamente los proyectos.</p> <p>Evidencias: PMBOK: Metodología Project Management Body Of Knowledge.</p> <p>Nuestra mesa de servicio posee una base de datos de conocimiento donde se registran las soluciones de los casos solicitados por nuestros clientes, así como la de los cambios y problemas.</p> <p>Evidencias: Mesa de servicio</p> <p>Por medio a la evaluación de desempeño anual, el departamento de TI provee a RRHH las necesidades formativas y de capacitación que son plasmadas en el Plan de capacitación de la institución.</p> <p>Evidencia: Evaluación de Desempeño</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li>   <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	<p>Se evidencia la interacción con todos los grupos de interés por medio de Informe de Gestión de los Servicios, reuniones y revisiones de SLA.</p> <p>Evidencias: SLA</p>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>La OPTIC mantiene un constante monitoreo del estado de las redes internas y externas. Periódicamente se realizan auditorias de seguridad de su estado acorde a los procesos diseñados para estos fines; así como la validación de que los niveles de servicios adquiridos con nuestros proveedores son los que estamos recibiendo.</p> <p>Evidencias: Mesa de servicio</p> <p>Por medio a la creación de las normas NORTIC la OPTIC provee herramientas que sirven de referencia para la estandarización y normalización del uso e implementación de tecnologías en el estado dominicano.</p> <p>Como institución, en la gestión de servicios de TI hemos implementado la Norma ISO 20000-1:2018, en la cual estamos certificados desde el año 2012.</p> <p>Evidencias: Portal: <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a> Norma ISO 20000-1:2018</p>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>La Dirección de Tecnologías de la Información se apega al Plan Estratégico, creando portales y ofreciendo consultorías</p>	

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación a las instituciones que así lo solicitan. Colaborando en la creación de normas que regulan varios aspectos del uso de la tecnología, como son la NORITC A1 sobre Uso e Implementación de las TIC en el Estado Dominicano; NORTIC A2 de Desarrollo y Gestión de los medios Web; NORTIC A3 referente a la publicación de datos abiertos, entre otras normas más. También se está trabajando, en el marco de República Digital, de la mano con otras instituciones para crear un portal transaccional donde los ciudadanos puedan adquirir ciertos servicios completamente en línea. También proveemos firma digital para contribuir a que los servicios sean más seguros y confiables.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a> Siendo la OPTIC una institución tecnológica, hemos aplicado el uso de las tecnologías en el quehacer cotidiano de la oficina, empleando herramientas que permiten la automatización y simplificación del trabajo. Existen otras herramientas que nos permiten la modernización del trabajo y la capacitación a los representantes o agentes de servicio del Centro de Contacto Gubernamental.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a> Contamos con un sistema de digitalización de documentos que reduce el uso de papel, nuestro sistema de iluminación es LED, el cual reduce el uso de electricidad y de</p>	
---	--	--

	componentes químicos. También produce un bajo nivel de calor. Evidencias: Mesa de servicio	
--	--	--

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Contamos con varias instalaciones: Sede principal Metro, Punto Gob presencial y el Centro de Contacto Gubernamental –CCG, desde donde prestamos los diferentes servicios.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a> En OPTIC mantenemos un compromiso firme con la protección tanto de nuestro personal como de nuestros activos fijos y los edificios que nos alojan con el aseguramiento y buen funcionamiento de los recursos de la institución.</p> <p>Nuestros objetivos principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Adecuar y equipar las áreas en función de sus actividades</li> </ul> <p>Garantizar la seguridad de los usuarios y de los activos.</p> <p>Mantenimiento permanente de los equipos desde plantas eléctricas, equipos</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>computacionales, mobiliario y equipos de oficina, entre otros.</p> <p>Hemos colocado un sistema de identificación de huellas en la puerta principal y en los pasillos, lo que garantiza la seguridad en la institución y sus activos, además existe una política de cerrar las oficinas al terminar la jornada de trabajo. Para proteger a los empleados y a la institución misma, se ha aumentado la seguridad del edificio, dicha seguridad está 24 horas al día, los 7 días de la semana y cada vez que entra una nueva seguridad se levanta un reporte evidenciando si hubo o no contratiempos durante su vigilancia.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p> <p>Contamos con procedimientos de mantenimientos preventivos y mantenimientos correctivos para los distintos mantenimientos de la Institución. También tenemos programación de mantenimiento anual, dichos mantenimientos son registrados en la mesa de servicios.</p> <p>Por otro lado, en base al mantenimiento preventivo de los equipos, aseguramos la calidad de los servicios que ofrecemos, a continuación, un listado del mantenimiento que realizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de plantas eléctricas, cada ciento cincuenta (150) horas, conforme lo recomienda el fabricante.</li> </ul>	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de los ductos de los aires acondicionados cada tres (3) meses,</li> <li>• Mantenimiento de alfombras cada tres (3) meses</li> <li>• Mantenimiento de equipos activos según el uso de los mismos.</li> </ul> <p>Evidencias: Mesa de servicio</p> <p>Nosotros aplicamos de forma eficaz las tecnologías en la interacción de la organización con los ciudadanos, puesto que tenemos un sistema de iluminación de última generación, así como otras modernizaciones, además contamos con parqueos disponibles para todo el personal y visitantes con vigilancia constante.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a> En cuanto a la accesibilidad a nuestras instalaciones, nuestras diferentes oficinas se encuentran ubicadas en lugares estratégicos del centro de la ciudad, lo que facilita el acceso en transporte público, además de que cuentan con parqueos disponibles para todo el personal y visitantes con vigilancia constante.</p> <p>Evidencias: Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a> En cuanto a los activos, en OPTIC le damos cumplimiento a la política de Bienes Nacionales, por lo que cada activo fijo tiene un sello lo que hace su identificación sea más rápida, Hemos colocado un sistema de</p>	
--	---	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>identificación de huellas en la puerta principal y en los pasillos, lo que garantiza la seguridad en la institución y sus activos, además existe una política de cerrar las oficinas al terminar la jornada de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p> <p>Nosotros aplicamos de forma eficaz las tecnologías en la interacción de la organización con los ciudadanos, puesto que el Centro de Atención al Ciudadano cuenta con una infraestructura tecnológica de Red, comunicación, pantallas de monitoreo, sistema de iluminación de última generación, así como otras modernizaciones para hacer más eficiente el trabajo a favor de la población que usa nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p>	
--	--	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Dada nuestra misión de formular políticas, estrategias y controles que garanticen la mejora continua de los procesos, a través de las TIC. La OPTIC, gestiona procesos que buscan eliminar la duplicidad, inestabilidad e ineficiencia de manera continua que puedan resultar de la prestación de los servicios y el uso incorrecto de los recursos, como instruye el requisito 4.5.5.2 de la norma ISO 20000-1:2018 y el requisito 8.5 de la norma ISO 9001:2015. Todas las actividades están orientadas a la Calidad Total</p> <p>Evidencias: requisito 4.5.5.2 de la norma ISO 20000-1:2018 requisito 8.5 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Actualmente estamos certificados bajo las normas ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad) e ISO 20000-1:2018 (Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información), convirtiéndonos con esta última, en la primera y única organización en República Dominicana y en la región en lograr esta certificación. Ver Anexo No.29 (Certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018).</p> <p>Contamos con un Mapa General de Proceso DG-MP-001 donde tenemos definidos los procesos Nivel Estratégicos, Nivel clave y Nivel de Apoyo.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--



<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>El Sistema de Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información, tienen como fin lograr la satisfacción de los clientes en la prestación de los servicios y a su vez la remisión programada los informes de desempeño del servicio prestado. (Informe de Desempeño de Servicios de TI.</p> <p>Evidencias: Informe de Desempeño de Servicios de TI.</p> <p>Nuestros procesos están debidamente documentados contemplados en el Manual de Procesos de la OPTIC, donde se explica en cada proceso, su objetivo, alcance, definiciones, responsabilidades, descripción del procedimiento y sus anexos (por citar, flujogramas, etcétera), además de su debido control de emisión, revisión y aprobación.</p> <p>Evidencias: Manual de procesos DG-PI-003.</p> <p>Mediante el levantamiento de información y la aplicación de encuestas a clientes / ciudadanos y al involucramiento del personal de cada área con los planes de acción del departamento de Gestión de la Calidad y la Dirección de Tecnologías de la Información, hemos logrado definir claramente nuestros procesos directivos o estratégicos, claves, de apoyo y sus responsables; atendiendo al Modelo de Excelencia CAF y a las normas ISO citadas anteriormente.</p>	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Evidencias: ISO9000-1:2015. ISO 20000-1:2018</p> <p>Contamos con nuestro Mapa General de Procesos DG-MP-001 donde tenemos definido nuestros recursos a los procesos en función de importancia tales como: Nivel Estratégico, Nivel clave y Nivel de Apoyo, en el mismo orden contamos con el Listado Distribución de Documentos de GC-MA-027 y la mesa de Servicio donde están registros los responsables de cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mapa General de Procesos DG-MP-001. Listado Distribución de Documentos de GC-MA-027 Mesa de Servicio</p> <p>Contamos con revisiones de los procedimientos en busca de mejora continua al principio de cada año. Los Acuerdos de Cooperación y los Acuerdo de Nivel del Servicio (SLA) son renovado cada cierto tiempo.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Cooperación y los Acuerdo de Nivel del Servicio (SLA)</p> <p>Cada año nos proponemos objetivos medibles orientado a nuestro cliente, dichos objetivos son realizados por la alta Dirección por medio de resoluciones y Planificado en el Plan del Sistema de Gestión (DG-FO-005)</p> <p>Evidencia:</p>	
---	---	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Plan del Sistema de Gestión (DG-FO-005)</p> <p>Nosotros previo a los planteamientos de mejora de nuestros procesos, se desarrolla continuamente la revisión para medir, desarrollando así criterios (objetivos) e instituyéndose sus indicadores, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•• Índice de disponibilidad global de los servicios.</li> <li>•• Índice de satisfacción de los clientes.</li> <li>•• Cantidad de incidentes reportados.</li> <li>•• Cantidad de quejas del servicio.</li> <li>•• Cantidad violaciones a los SLA.</li> </ul> <p>En nuestro Centro de Contacto son realizados los monitoreos de las transacciones de modalidad remota con la finalidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•• Asegurar la precisión de la información brindada a los ciudadanos.</li> <li>•• Verificación de las habilidades y profesionalismo de los representantes.</li> <li>•• Validar y controlar los procesos.</li> </ul> <p>Evidencia:</p> <p>Índice de disponibilidad global de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•• Índice de satisfacción de los clientes.</li> <li>•• Cantidad de incidentes reportados.</li> <li>•• Cantidad de quejas del servicio.</li> <li>•• Cantidad violaciones a los SLA.</li> </ul>	
--	---	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>La OPTIC ha realizado varias benchlearning nacionales internacionales publicado en nuestro Plan Estratégico. Uno de lo más reciente fue realizado en Honduras.</p> <p>Cronograma de trabajo realizado en la Republica de Honduras, durante la donación del sistema 3-1-1, esto incluye entrenamientos separados para *personal administrativo, *administrador de aplicaciones – soporte TI, mesa de ayuda, *personal de supervisión, *personal monitoreo, *instalación de Software, entrenamiento para el desarrollo *asesoría para construcción de guía de operaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: <a href="https://optic.gob.do/">https://optic.gob.do/</a></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con un Catálogo de servicios publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> con todos los servicios brindado por nosotros, en el mismo orden estamos comprometido con nuestros clientes ciudadanos a través de nuestra Carta Compromiso publicada en dicho portal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Realizamos encuestas de los servicios brindados los cuales son publicados vía nuestros portales <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>. Los clientes son retroalimento a través del Informe de gestión enviado por nosotros cada tres (3) meses. Evidencias:  Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Nosotros con el objetivo de regular, estandarizar y normalizar las TIC en la administración pública y apegados a nuestros ejes institucionales, hemos desarrollado las Normativas para la Creación y Administración de Portales Web del Estado (NORTIC A:2, las cuales tienen como propósito normalizar y estandarizar los portales del Estado, además de tener una herramienta de auditoría para el efectivo uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las instituciones del Estado Dominicano y así lograr la completa homogeneidad entre los organismos gubernamentales.  Evidencias: Portal; <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La OPTIC proporciona diversas informaciones a nuestros clientes a través del portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>, el sub-portal de transparencia y de publicaciones impresas. También realizamos prueba piloto antes el lanzamiento de los servicios donde son involucrados los clientes.</p>	

	Evidencias: Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Mediante encuestas de los servicios brindados. La OPTIC a través de su Carta Compromiso Publicada en el portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> describe toda la información de nuestros servicios brindados. Promovemos la comunicación por medios electrónicos a través de los distintos canales disponibles en la actualidad, tal como las redes sociales, portal de internet y teléfonos.  Evidencias: portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Nuestros clientes se mantienen informado de cualquier cambio en nuestros servicios a través del informe de Gestión, comunicación por medios electrónicos a través de los distintos canales disponibles en la actualidad, tal como las redes sociales, portal de internet y teléfonos.  Evidencias: Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Contamos con horarios de servicios flexible y de fácil acceso, identificado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> , Carta Compromiso entre otros.  En nuestra oficina principal Metro contamos con un horario de servicio de lunes a viernes, 8:00 a.m. - 5:00 p.m.	

	<p>Centro de Atención Gubernamental CCG contamos con el horario servicio de lunes a viernes, de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p> <p>En nuestro Punto Gob. que favorece el acceso de los ciudadanos para recibir servicios de una manera presencial; así como la vía telefónica (*462, líneas 311 y 700) para el Centro de Contacto Gubernamental y la vía web, como otros mecanismos de acceso de los ciudadanos a diferentes servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Tenemos elaborado nuestra Carta Compromiso de los Servicios brindados para los ciudadanos en donde establecemos y difundimos los estándares de calidad de nuestros servicios.</p> <p>Contamos con el Sistema de Recepción y Canalización de Denuncias, Quejas y Reclamaciones 311 El Sistema 311 de Recepción y Canalización de Denuncias, Quejas y Reclamaciones tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.</p> <p>El sistema cuenta con dos modalidades de servicio: •• Telefónica: Marcando 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país y así</p>	

	<p>el ciudadano se pondrá en contacto con un representante especialmente entrenado para capturar su denuncia, queja o reclamación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet: A través del portal de Internet <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a> el ciudadano puede registrar personalmente su denuncia, queja o reclamación de manera fácil y rápida con sólo llenar los formularios correspondientes.</li> </ul> <p>El proyecto tiene como objetivo principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, queja o reclamación con sólo marcar 311 o accediendo al portal <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a>.</li> <li>• Recibir y canalizar todos los casos enviados por los ciudadanos, independientemente de la modalidad usada, a los organismos correspondientes.</li> <li>• Promover la creación de una cultura de calidad, eficiencia y transparencia, tanto en la gestión de las instituciones como en el desempeño de los servidores públicos.</li> <li>• Acercar aún más al ciudadano al Gobierno Dominicano.</li> </ul> <p>En adición el servicio un alcance nacional, está disponible en la modalidad telefónica de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, y en la modalidad de Internet las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>Para el Gobierno el Sistema 311 es una herramienta que le permite conocer directamente del ciudadano, las diferentes denuncias, quejas o reclamaciones que poseen con respecto a servicios y transparencia Gubernamental.</p>	
--	--	--

	<p>Este sistema reduce significativamente el tiempo y costo de recepción de denuncias, quejas y reclamaciones por las instituciones. Esto se traduce en mayor eficiencia para la institución s y mayor satisfacción para el ciudadano.</p> <p>Adicionalmente, el Gobierno dispone de una serie de datos estadísticos que le servirán de soporte para la toma de decisiones, permitiendo hacer más transparente y eficiente la gestión, además de medir el desempeño de las entidades del Estado Dominicano.</p> <p>Los beneficios que brinda el Centro de Atención Ciudadana a nuestros clientes \ ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•• Facilitar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos a través de múltiples canales de contacto.</li> <li>•• Desconcentración de los servicios de las instituciones que integran al CAC.</li> <li>•• Reducir los costos involucrados en la gestión de servicios gubernamentales.</li> <li>•• Crear una nueva filosofía de servicio dentro de gobierno.</li> <li>•• Aumentar los canales de interacción Estado-Ciudadano.</li> <li>•• Incorporar el uso de los recursos de la tecnología para automatizar y agilizar la gestión de servicios.</li> <li>•• Garantizar la entrega de los servicios de manera efectiva y eficiente.</li> <li>•• Aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•• Implementar un sistema integrado y único como metodología de calidad en la prestación de los servicios públicos.</li> <li>•• Mejorar la imagen del servicio público y a su vez, del Gobierno.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Contamos con nuestro catálogo de servicios, donde define la cartera de prestación de los servicios y los requisitos para obtenerlo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Capturamos de nuestros clientes sus requerimientos y expectativas a través de convenio de cooperación, revisado cada (6) meses el nivel de cumplimiento de las partes interesadas a través del formulario Evaluación de Institución en Función de Proveedores AP-FO-012.</p> <p>También realizamos revisión del acuerdo de nivel del servicio (SLA) cada año.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario Evaluación de Institución en Función de Proveedores AP-FO-012.</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Contamos con nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a>, Mesa de Ayuda y</p>	

	<p>Correo Institucional donde facilitamos el intercambio de dato e información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a> Mesa de Ayuda Correo Institucional</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>OPTIC sostiene estrechas relaciones con organizaciones internacionales en materia de cooperación técnica, gestión y desarrollo de proyectos, comparación de procesos y servicios (Benchmarking) así como mejores prácticas, entre las que podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>»» La Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC).</li> <li>»» Agencia Coreana de Promoción a la Industria de la Tecnología de Información (KIPA).</li> <li>»» El Banco Interamericano de Desarrollo (BID).</li> <li>»» United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA).</li> <li>»» Organización de las Naciones Unidas (ONU).</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Ofrecemos Asesorías Técnicas a las distintas instituciones, el mismo orden contamos con un equipo altamente calificado para solucionar cualquier inconveniente antes cualquier problema con proveedores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: <a href="http://optic.gob.do">http://optic.gob.do</a></p>	

<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Nuestros procesos están debidamente documentados y contemplados en el Manual de Procesos de la OPTIC, donde se explica en cada proceso, su objetivo, alcance, definiciones, responsabilidades, descripción del procedimiento, en el mismo orden contamos con un formulario de distribución de documentos definido, también contamos con recursos compartidos de documentaciones donde están distribuidos todos los documentos por responsable, incluidos los documentos comunes.</p> <p>Evidencias: Manual de Procesos de la OPTIC</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Cada dos años realizamos la Autoevaluación CAF, la Auditorias de Seguimiento ISO Internas, Auditorias de Seguimiento ISO externas y la Revisión de nuestro Plan Estratégico y Plan Operativo Anual (POA.)</p> <p>Evidencias: Autoevaluación CAF.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la</p>	<p>Mediciones de servicio en el Centro de Atención Ciudadana</p>	

<p>información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En nuestro Centro Atención Ciudadana a través de nuestras líneas contamos con protocolos de llamadas usadas por nuestros representantes, a los fines de brindar información clara y precisa a los ciudadanos. Estos protocolos son revisados y mejorado continuamente a los fines de agilizar los tiempos de respuesta.</p> <p>Conjuntamente con nuestros representantes de servicios, hemos asumido un compromiso de servicio de 80/20 (el 80% de las llamadas entrantes deben ser contestadas antes de transcurridos los 20 segundos de espera) este compromiso es regulado por la Norma COPC, que es un sistema de gestión desempeño que fue desarrollado para las necesidades específicas de los proveedores de servicios a clientes.</p> <p>Índice de Encuesta de Satisfacción Ciudadana  Con muestra representativa de 500 personas para una población de 16,500 personas. Un margen de error de un 5% y un nivel de confianza de un 95%. Selección aleatoria simple de los visitantes durante el mes mayo 2018 hasta marzo 2019 para completar el cuestionario de encuesta.</p> <p>Las características del perfil del encuestado: personas que solicitan los servicios del centro de atención ciudadana.  Esta encuesta buscar dar a conocer los distintos servicios que brindamos, la calidad</p>	
---	--	--

	<p>del servicio ofrecido, tiempo del servicio entre otros indicadores.</p> <p>Percepción y aceptación del ciudadano sobre Punto GOB:</p> <p>En el periodo mayo 2018 a marzo 2019 las encuestas indicaron que el CAP tiene una aceptación de 99.79% por parte de los ciudadanos. En cuanto a la ubicación del lugar, un 99.46% de los ciudadanos opina que Punto GOB está ubicado en un lugar que les permite acceso fácil y sin complicaciones a las instalaciones; en lo referente al servicio un 74.09% opina que es excelente, un 18.06% que es muy bueno, y un 7.64% que es bueno.</p> <p>Centro de Atención Gubernamental:</p> <p>Índice de Encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>Una muestra representativa de 1,220 personas seleccionadas aleatoriamente de una población de 180,000.00 personas, con un margen de error de un 5% y un nivel de confianza de un 95%.</p> <p>Las características del perfil del encuestado: personas que solicitan los servicios del Centro de Contacto Gubernamental (CCG).</p> <p>Para medir la opinión de los clientes/ ciudadanos que llaman al Centro de Contacto Gubernamental, diseñamos una</p>	
--	--	--

	<p>encuesta de satisfacción, con la finalidad de medir los siguientes renglones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en espera.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Solución a requerimientos.</li> <li>• Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental.</li> </ul> <p>El resultado obtenido en esta última versión de muestra que 98.72% de los encuestados están satisfechos con el servicio recibido por la OPTIC.</p> <p>Servicios Tecnología de la Información y Comunicación TI</p> <p>A los fines de mantener estos servicios operando de una forma óptima, la OPTIC decidió medir la satisfacción de los clientes a través de distintos medios y recabar información relacionada a las recomendaciones.</p> <p>Para medir la opinión de los clientes/ ciudadanos que llaman al Centro de Contacto Gubernamental, diseñamos una encuesta de satisfacción, con la finalidad de medir los siguientes renglones: Realizamos encuesta a nuestros clientes por medios de la página web.</p> <p>2018 con una población Encuestada CCG 8,481 y en 2019 con una población 2,837.</p>	
--	---	--

	<p>Total, de encuestados del CCG 11,318, promedio anual 5,659.</p> <p>En el año 2018 con una población Encuestada CAP 1,538 y en 2019 con una población 500.</p> <p>Total, de encuestados del CAP 2038 promedio anual 1,019.</p> <p>Índice de Satisfacción Ciudadana (ISC) Promedio Anual para el Centro de Atención Gubernamental el año 2018 98.37% y para el año 2019 98.44% Promedio General en el año 2018 fue 98.79 y en el año 2019 98.44%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Gubernamental 11,318 para un promedio total 5,659.</p> <p>CCG Mayo 2018- Marzo 2019. 2018 98.79% y 2019 98.44% para un Promedio anual de un 98.61%.</p> <p>Promedio Anual para el Centro de Atención Presencial (CAP-Megacentro) el año 2018 99.93% y para el año 2019 99.80% Promedio General en el año 2018 fue 99.76% y en el año 2019 99.78%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Presencial (CAP-Megacentro) 2,038 para un promedio total 1,019.</p> <p>CAP Mayo 2018- Marzo 2019.</p>	
--	--	--

	<p>2018 99.82% y 2019 99.78% para un Promedio anual de un 99.80%.</p> <p>Índice de Nivel de Servicio (NS)</p> <p>En el Centro de Atención Gubernamental, en el año 2018 con un promedio de 93.30% y en el año 2019 con un promedio de 91.34%</p> <p>CCG Mayo 2018-Marzo 2019 promedio anual es de 92.41%</p> <p>Centro de atención Presencial (CAP-Megacentro) Genero</p> <p>En el año 2018 manejamos un promedio total atendido de Hombres 108,974 y de Mujeres 85,252, para un promedio mensual de masculino 9,081 y femeninos 7,104.</p> <p>En el año 2019 (a la fecha) manejamos un promedio total atendido de 26,988 Hombre y de 21,294 Mujeres, para un promedio mensual de 8,996 masculinos y 7,098 femeninos</p> <p>En el año 2018 el total general atendido fue 72,070 masculino y 56,964 femenino para un total general de atendido de 129,034 y en el año 2019 fue de 26,988 masculino y 21,294 femenino para un total general atendido de 48,282.</p> <p>Centro de Atención Gubernamental (CCG) Genero</p>	
--	--	--

	<p>En el año 2018 manejamos un promedio total atendido de 82,961 Hombres y de 313,652 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 6,913 y femenino 26,138.</p> <p>En el año 2019 manejamos un promedio total atendido de 20,120 Hombres 16, 456 y 71,787 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 6,707 y femenino 23,929.</p> <p>En el año 2018 el total general atendido fue 44,949 masculino y 165,309 femenino para un total general de atendido de 210,258 y en lo que va del año 2019 20,120 masculino y 71,787 femenino para un total general atendido de 91,907.</p> <p>De igual forma manejamos estadísticas de informaciones que inciden directamente en el servicio prestado y la satisfacción del cliente final. Estos indicadores, que se miden específicamente en la interacción del ciudadano con la OPTIC a través de su Centro de Contacto Gubernamental y Centro de Atención Presencial, son los de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Error no Critico: aquellos que están relacionados con aspectos de tipo formal de la transacción, actitud, cortesía, amabilidad, entre otros.</li> <li><input type="checkbox"/> Error Critico: aquellos que generan trabajo, consecuencias graves, ya sea para el Cliente/Institución/Centro o para el usuario/ciudadano.</li> </ul> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Creemos en los conceptos de calidad de grandes personalidades, tales como Shewhart, Crosby y Deming, y de hecho tratamos de adoptar las filosofías que entendemos nos aplican y/o nos ayudan a ser cada vez más competitivos y acercarnos a la excelencia; como aquella famosa filosofía adoptada por Deming: “Lo que no se mide, no se conoce, no se controla y nunca se podrá mejorar”.</p> <p>Basados en este principio, hemos identificado los criterios que pueden utilizarse como indicadores para medir la efectividad de la gestión de la OPTIC para los siguientes medios:</p> <p>Encuesta anual electrónica de satisfacción Servicios OPTIC a los Clientes/Instituciones basado en los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en espera.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Solución a requerimientos.</li> <li>• Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental.</li> </ul> <p>Según el Índice de Satisfacción Ciudadana (ISC) en el año 2018 fue 98.37% y para el año 2019 (a la fecha) es de 98.44% Promedio General en el año 2018 fue 98.79 y en el año 2019 98.44%.</p>	
---	--	--

	<p>Población Encuestada en el Centro de Atención Gubernamental 11,318 para un promedio total 5,659.</p> <p>CCG Mayo 2018- Marzo 2019. 2018 98.79% y 2019 98.44% para un Promedio anual de un 98.61%.</p> <p>Promedio Anual para el Centro de Atención Presencial (CAP) el año 2018 99.93% y para el año 2019 (a la fecha) 99.80% Promedio General en el año 2018 fue 99.76% y en el año 2019 99.78%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Presencial (CAP-Megacentro) 2,038 para un promedio total 1,019.</p> <p>CAP Mayo 2018- Marzo 2019. 2018 99.82% y 2019 99.78% para un Promedio anual de un 99.80%.</p> <p>Índice de Nivel de Servicio (NS)</p> <p>En el Centro de Atención Gubernamental, en el año 2018 con un promedio de 93.30% y en el año 2019 con un promedio de 91.34%</p> <p>CCG Mayo 2018-Marzo 2019 promedio anual es de 92.41%</p> <p>Centro de atención Presencial (CAP) Genero En el año 2018 atendimos un promedio total de 108,974 Hombres y 85,252 Mujeres, para</p>	
--	--	--

	<p>un promedio mensual de masculino 9,081 y femeninos 7,104.</p> <p>En el año 2019 (a la fecha) hemos manejado un promedio total atendido de 26,988 Hombres y 21,294 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 8,996 y femeninos 7,098.</p> <p>En el año 2018 el total general atendido fue 72,070 masculino y 56,964 femenino para un total general de atendido de 129,034 y en el año 2019 fue de 26,988 masculino y 21,294 femenino para un total general atendido de 48,282.</p> <p>Centro de atención Gubernamental (CCG) Genero</p> <p>En el año 2018 atendimos un promedio total 82,961 Hombres y 33,652 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 6,913 y femeninos 26,138.</p> <p>En el año 2019 (a la fecha) hemos manejado un promedio total atendido de 20,120 Hombres y 71,787 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 6,707 y femeninos 23,929.</p> <p>En el año 2018 el total general atendido fue 44,949 masculino y 165,309 femenino para un total general de atendido de 210,258 y en el año 2019 fue de 20,120 masculino y</p>	
--	--	--

	<p>171,787 femenino para un total general atendido de 91,907.</p> <p>El total de llamadas recibidas en el CCG (Todos los Horarios)</p> <p>En el año 2018 en la línea 700 se recibieron 24,373 llamadas, en la línea 311 se recibieron 123,682 llamadas y en la línea *462 se recibieron 709,177 en el año 2019 en la línea 700 se recibieron 3,727 llamadas, en la línea 311 se recibieron 33,987 llamadas y en la línea *462 se recibieron 246,808.</p> <p>El total general de llamadas recibidas en la línea 700 es de 28,100, en la línea 311 es de 157,669 y en línea 700 es de 955,985.</p> <p>Servicio De Estadísticas Nacionales E Internacionales Sobre El Avance De Gobierno Electrónico.</p> <p>La División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico es el departamento encargado de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana. Estas estadísticas incluyen los índices y rankings de las instituciones gubernamentales en materia de e-Gob. Dichas estadísticas están disponibles en la sección de estadísticas de la OPTIC. Cualquier información adicional puede ser requerida por la parte interesada.</p>	
--	--	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>“Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) Resultados</p> <p>El observatorio realizó 3 ediciones del estudio llamado “Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)”, en los cuales se evaluaron de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>Participando hasta la fecha más de 121 instituciones.</p> <p>Todo esto ha contribuido a que las instituciones gubernamentales participantes se esfuercen en adoptar nuevas estrategias para brindar servicios de calidad y de manera puntual, la capacitación del personal, estandarización de los procesos y por último la implementación de las normas NORTIC.</p> <p>Evidencias: Encuesta Anual Electrónica de Satisfacción de Servicios.</p> <p>En cuanto a la accesibilidad a nuestras instalaciones, nuestras diferentes oficinas se encuentran ubicadas en lugares estratégicos del centro de la ciudad, lo que facilita el acceso en transporte público, además de que cuentan con parqueos disponibles para todo el personal y visitantes con vigilancia constante.</p>	
---	---	--

	<p>La Oficina Principal cuenta con la disponibilidad de ascensores, escaleras, y cómoda área de espera para clientes / ciudadanos. El Centro Presencial – Punto Gob cuenta con sistema de turno para los ciudadanos, cómodos asientos en área de espera, localización en plaza comercial para la facilidad de poder tramitar otros servicios y horario extendido de lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm y sábados de 9:00 am a 3:00 pm.</p> <p>Implementamos Punto GOB-Sambil con un horario extendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y domingos de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. ofreciendo más de 170 servicios en línea de 22 instituciones.</p> <p>Realizamos encuestas sobre nuestras ubicaciones y desde mayo 2018 hasta la fecha los ciudadanos evaluados opinan:</p> <p>En un promedio general en un rango de excelente, muy bueno y bueno el 99.46% dice que la ubicación es asequible, mientras que en un rango de malo y muy malo un porcentaje mínimo de un 0.54 opina lo contrario, lo que confirma las excelentes ubicaciones de nuestra institución.</p> <p>Dirección de Oficina Principal: Av. 27 de Febrero, #419, piso 7 y 8, Sector el Millón, Sto. Dgo. Teléfono: 809.286.1009</p>	
--	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Horario: lunes a viernes, 8:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábado 9:00 p.m. - 3:00 p.m.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de Satisfacción.</p> <p>Dirección del Centro de Contacto Gubernamental (CCG): Av. 27 de febrero #299, Edificio Chez, 2do Nivel, Sector Evaristo Morales, Santo Domingo. Teléfono: 809.286.1009 Horario: lunes a viernes, 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p> <p>Dirección del Centro de Contacto Presencial – Punto Gob: Carretera Mella Esq. San Vicente de Paul, 1er Nivel, Plaza Megacentro, Puerta Botánica, Santo Domingo Este. Teléfono: 809.239.1112 Horario: lunes a viernes, 8:00 a.m. - 6:00 p.m. y sábado 9:00 p.m. - 3:00 p.m.</p> <p>Contamos el Portal de Transparencia, con la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Con el fin de canalizar las solicitudes de información y en cumplimiento a la Ley 200-04, a través de dicho portal interactivo hacemos disponible todo lo requerido en la ley general de Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley, publicado en nuestro portal: <a href="http://optic.gob.do/transparencia">http://optic.gob.do/transparencia</a>.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p><a href="http://optic.gob.do/transparencia">http://optic.gob.do/transparencia</a>  Desde el año 2012 hasta la fecha la OPTIC cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y Servicios de Tecnología bajo la Norma ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018, siendo con esta última, la primera y única institución certificada bajo esta norma en el sector público y privado en el país, el mismo orden contamos con el área de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica, El Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica (ENAT), se formó con el objetivo de crear y establecer normas y estándares tecnológicos aplicables a los organismos del Estado dominicano, y auditar su correcta aplicación.</p> <p>Certificaciones NORTIC.</p> <p><b>NORTIC A1</b>  Norma general sobre el uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado.</p> <p><b>NORTIC A2</b>  Norma para la creación y gestión de portales web del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>NORTIC A3</b>  Guía de uso del portal de datos abiertos del Estado Dominicano.</p> <p><b>NORTIC A4</b>  Guía de implementación interoperabilidad.</p>	
---	---	--

	<p>NORTIC A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.</p> <p>NORTIC A6 Norma sobre el desarrollo y gestión Software Público en el Estado Dominicano</p> <p>NORTIC A7 Norma para la seguridad de las tecnologías de las informaciones y comunicación en el Estado Dominicano.</p> <p>NORTIC A8 Norma para la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en el Estado Dominicano.</p> <p>NORTIC EI Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>NORTIC BI Norma para la Implementación y Gestión de la Conectividad en el Estado Dominicano.</p> <p>NORTIC B2 Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.</p>	
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Contamos con un catálogo de servicios publicados en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/index.php">http://optic.gob.do/index.php</a>.</p> <p>Evidencias:</p> <p><a href="http://optic.gob.do/index.php">http://optic.gob.do/index.php</a>. Contamos con un catálogo de servicios publicados en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/index.php">http://optic.gob.do/index.php</a>.</p> <p>Estamos bajo los estándares de la Norma A2:2016, el cual garantiza la estructuración de elementos significativos tales como: Usabilidad, Disposición de Elemento, Contenido, Administración y Seguridad, Encontrabilidad y accesibilidad. También contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).</p> <p>Evidencias: <a href="http://optic.gob.do/transparencia">http://optic.gob.do/transparencia</a>.</p> <p>Contamos con un total 1,343 servicios en la línea *462 con el mismo número de scripts, los cuales son monitoreados. Esto para garantizar la correcta recepción de la información a nuestros clientes. Total, de servicios en la línea 700 contamos con 29 servicios y en la línea 311 contamos 51 servicios. En nuestro Centro de Atención Presencial contamos con 14 Instituciones, la cuales los servicios brindados a los ciudadanos, son monitoreados tres veces por semana.</p> <p>También contamos con políticas disciplinaria, Captura de pantalla, e</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Instructivos, Centro de atención Presidencial, de igual manera en el Centro de Atención Gubernamental contamos con Política de monitoreo e Instructivos.</p> <p>Los servicios de TI están definidos en el catálogo de servicios el cual es revisado para su correcta recepción por medio de Informe de Desempeño y revisión del Acuerdo de Nivel del Servicio (SLA).</p> <p>Por ultimo contamos con nuestro manual de Comunicación CO-PI-001.</p> <p>En nuestro punto GOB (Megacentro y Sambil) la frecuencia de encuesta es mensual, CCG trimestrales y los servicios TI trimestrales y mensuales.</p> <p>En nuestro Centro de Atención Ciudadano continuamos con la excelencia en nuestros servicios y mantenemos el nivel de confianza de un 95%.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Encuesta anual electrónica de satisfacción Servicios OPTIC a los Clientes/Instituciones basado en los siguientes indicadores de los Servicios de TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• Satisfacción del cliente.</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Profesionalidad.</li> </ul>	

	<p>Encuesta mensual de satisfacción a los clientes/ciudadanos, del Centro de Contacto Gubernamental, basado en los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en espera.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Solución a requerimientos.</li> <li>• Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental.</li> </ul> <p>Índice de Encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>Una muestra representativa de 1,220 personas seleccionadas aleatoriamente de una población de 180,000.00 personas, con un margen de error de un 5% y un nivel de confianza de un 95%.</p> <p>Las características del perfil del encuestado: personas que solicitan los servicios del Centro de Contacto Gubernamental (CCG).</p> <p>Para medir la opinión de los clientes/ciudadanos que llaman al Centro de Contacto Gubernamental, diseñamos una encuesta de satisfacción, con la finalidad de medir los siguientes renglones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en espera.</li> <li>• Profesionalidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Solución a requerimientos.</li> <li>• Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental.</li> </ul>	
--	--	--

	<p>El resultado obtenido en esta última versión de muestra que 98.18% de los encuestados están satisfechos con el servicio recibido por la OPTIC.</p> <p>Servicios Tecnología de la Información y Comunicación TI</p> <p>A los fines de mantener estos servicios operando de una forma óptima, la OPTIC decidió medir la satisfacción de los clientes a través de distintos medios y recabar información relacionada a las recomendaciones.</p> <p>Para medir la opinión de los clientes/ ciudadanos que llaman al Centro de Contacto Gubernamental, diseñamos una encuesta de satisfacción, con la finalidad de medir los siguientes renglones: Realizamos encuesta a nuestros clientes por medios de la página web.</p> <p>En el año 2016 con una población Encuestada CCG 8,535 y en 2017 con una población 3,627. Total, de encuestados del CCG 12,162, promedio anual 6,081</p> <p>En el año 2016 con una población Encuestada CAP 1,518 y en 2017 con una población 501. Total, de encuestados del CAP 2019 promedio anual 1,010.</p> <p>Índice de Satisfacción Ciudadana (ISC)</p>	
--	---	--

	<p>Promedio Anual para el Centro de Atención Gubernamental el año 2016 98.12% y para el año 2017 97.89% Promedio General en el año 2016 fue 98.12 y en el año 2017 97.83%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Gubernamental 12,162 para un promedio total 6,081.</p> <p>CCG Junio- Marzo 2017. 2016 98.32% y 2017 97.89% para un Promedio anual de un 98.10%.</p> <p>Promedio Anual para el Centro de Atención Presencial (CAP) el año 2016 99.42% y para el año 2017 99.60% Promedio General en el año 2016 fue 99.39 y en el año 2017 99.68%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Presencial 2,019 para un promedio total 1,010.</p> <p>CAP Junio- Marzo 2017. 2016 99.46% y 2017 99.68% para un Promedio anual de un 99.57%.</p> <p>Índice de Nivel de Servicio (NS)</p> <p>En el Centro de Atención Gubernamental, en el año 2016 con un promedio de 83.03% y en el año 2017 con un promedio de 89.63%</p> <p>CCG Junio-Marzo 2017 promedio anual es de 82.28%</p>	
--	---	--

	<p>Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) Resultados República Dominicana:</p> <p>Resultados</p> <p>El observatorio realizó 3 ediciones del estudio llamado “Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)”, en los cuales se evaluaron de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>Participando hasta la fecha más de 121 instituciones.</p> <p>Todo esto ha contribuido a que las instituciones gubernamentales participantes se esfuercen en adoptar nuevas estrategias para brindar servicios de calidad y de manera puntual, la capacitación del personal, estandarización de los procesos y por último la implementación de las normas NORTIC</p> <p>Reconocimiento de la OPTIC, basado en los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento sobre Gobierno Electrónico.</li> </ul> <p>Julio 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nivel de satisfacción con los servicios electrónicos recibidos.</li> <li>* Medición del impacto recibido</li> <li>* Sostenibilidad de los logros alcanzados.</li> </ul>	
--	--	--

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Por otra parte, en cumplimiento con el marco regulatorio que nos aplica, citamos el nombramiento del Responsable de Acceso a la Información (RAI) dando cumplimiento a la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. En modalidad de oficina virtual desde marzo del año dos mil siete (2007), a través de la sección de transparencia en <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a>. Asimismo, hemos desarrollado el Portal de Transparencia de la OPTIC (<a href="http://www.optic.gob.do/transparencia">www.optic.gob.do/transparencia</a>), mediante el cual se muestra toda la información estipulada en la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información, presentándose la misma de manera organizada, estructurada y actualizada en tiempo real, brindando un alto nivel de servicio al ciudadano a medida que le facilita su enfoque sobre las operaciones institucionales.</p> <p>Para los empleados que trabajan prestando atención a los clientes/ciudadanos a través del Centro de Contacto Gubernamental, hemos asumido un compromiso de servicio de 80/20 regulado por la norma COPC, el cual estipula que el 80% de las llamadas entrantes sean contestadas antes de transcurridos los 20 segundos de espera.</p> <p>Listado de participación correo del equipo que trabajo en el plan Estratégico. En caso de que el cliente tenga sugerencias, quejas o reclamaciones con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja</p>	
--	---	--

	<p>a través de los medios establecidos por la institución, tales como:</p> <p>*Buzón físico de quejas y sugerencias, ubicado en las distintas localidades.</p> <p>*Buzón electrónico a través de portal institucional <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a>.</p> <p>*Por correo electrónico a <a href="mailto:quejas@optic.gob.do">quejas@optic.gob.do</a> y <a href="mailto:sugerencias@optic.gob.do">sugerencias@optic.gob.do</a>.</p> <p>El buzón físico es revisado todos los lunes de cada semana y las quejas o sugerencias enviadas por correo electrónico o por medio del formulario completado en la página web, serán recibidas y canalizadas inmediatamente.</p> <p>Las quejas serán atendidas en un plazo no mayor a 5 días laborables, una vez es abierto el buzón de quejas y sugerencias o recibido por los demás medios.</p> <p>En nuestra línea 311, los buzones de Oficina Principal Metro, El Centro de Atención Gubernamental y Centro de Atención Presencial y a través de nuestro Portal, desde junio 2017 hasta la fecha solo hemos recibido una (24) sola sugerencia, la cual fue tratada según nuestro procedimiento GC-PR-008.</p>	
--	---	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En la línea 311 el total General de reclamaciones de las distintas organizaciones en el periodo Junio 2017 hasta la fecha fueron 352 sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mesa de Servicio Buzón Físico</p> <p>Implementamos Asterisk Asterisk es el líder mundial en plataformas de telefonía de código abierto. Asterisk es un software que puede convertir un ordenador de propósito general en un sofisticado servidor de comunicaciones VoIP.</p> <p>Parte del trabajo de re-implementar Asterisk fue también mejorar el servidor, cambiando la distribución del sistema operativo Linux de Ubuntu a CentOS, en donde también se implementaron mejoras de seguridad utilizando SELinux (Security-Enhanced Linux). Así mismo se tomaron en consideración nuevas políticas para el firewall del sistema operativo y físico en cuanto a puertos se refiere.</p> <p>De nuestras encuestas realizadas trimestralmente obtenemos la relación hombre-mujer que utilizan nuestros servicios:</p> <p>En el año 2018 manejamos un promedio total atendido de 82,961 Hombres y 313,652 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 6,913 y femeninos 26,138.</p>	
--	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>En el año 2019 (a la fecha) tuvimos un promedio total atendido de 20,120 Hombres y 71,787 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 6,707 y femeninos 23,929.</p> <p>En el año 2018 el total general atendido fue 44,949 masculino y 165,309 femenino para un total general de atendido de 210,258 y en el año 2019 fue de 20,120 masculino y 71,787 femenino para un total general atendido de 91,907.</p> <p>Centro de atención Presencial (CAP) Genero</p> <p>En el año 2018 manejamos un promedio total atendido de 108,974 Hombres y 85252 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 9,081 y femenino 7,104.</p> <p>En el año 2019 (a la fecha) hemos atendido un promedio total atendido de 26,988 Hombres y 21,294 Mujeres, para un promedio mensual de masculino 8,996 y femeninos 7,098.</p> <p>En el año 2018 el total general atendido fue 72,070 masculino y 56,964 femenino para un total general de atendido de 129,034 y en el año 2019 fue de 26,988 masculino y 21,294 femenino para un total general atendido de 48,282.</p> <p>Acuerdo de Nivel del Servicio (SLA) se revisaron desde mayo 2018 hasta la fecha 36 Acuerdos con los clientes.</p>	
---	--	--

	<p>El departamento Jurídico realiza las revisiones y renovaciones de los contratos de cooperación con cada institución cada año.</p> <p>Desde el mes de mayo 2017 hasta la fecha se enviado 46 Informe de Desempeño de los Servicios TI a los clientes.</p>	
--	---	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>• Para el personal administrativo la jornada de trabajo será de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. Para el personal docente, seguridad, conserjes, soportes técnicos de los Centros y monitores del Centro de Contacto Gubernamental, la jornada de trabajo será establecida en su expediente de ingreso, pudiendo ser ésta en el mismo horario mencionado, extensivo a los sábados y/o domingos o bien en horario vespertino y nocturno.</p> <p>Punto GOB, es un punto de referencia en gestión de servicios públicos, contando con un sistema de turno y un horario extendido de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y la facilidad de sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.</p> <p>Punto GOB, es un punto de referencia en gestión de servicios públicos, contando con un sistema de turno y un horario extendido de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y la facilidad de sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.</p> <p>En el Centro de Atención Gubernamental, hemos asumido un compromiso de servicio</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>de 80/20 (el 80% de las llamadas entrantes deben ser contestadas antes de transcurridos los 20 segundos de espera) este compromiso es regulado por la Norma COPC, que es un sistema de gestión desempeño que fue desarrollado para las necesidades específicas de los proveedores de servicios a clientes.</p> <p>En el Centro de Atención Presencial contamos con el sistema de Gestión de Turnos, el cual varía de acuerdo a los servicios brindados por cada institución.</p> <p>En nuestro departamento de Gestión de Tecnología, Servicios TI, el tiempo de respuesta a requerimientos es de 8 días laborables para una urgencia baja; 2 días laborables para la urgencia media, y dos horas si es alta.</p> <p>En el caso de incidentes el tiempo de repuesta es 4 horas laborables cuando el impacto es bajo / medio bajo, 2 horas para el impacto medio, y 1 una hora cuando el impacto es medio alto, 30 minutos para el impacto alto y quince para crítico.</p> <p>Todos nuestros servicios son totalmente gratuitos.</p> <p>Disponibilidad 24/7, catálogo de servicios publicado en nuestro portal <a href="http://optic.gob.do/index.php">http://optic.gob.do/index.php</a></p>	
---	--	--

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Número de canales de información y su eficiencia.	El Centro de Contacto Gubernamental, con sus tres líneas de atención ciudadana:	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea *462 (*GOB) sobre información de servicios públicos</li> <li>• Línea 700 para la Prevención y Denuncia de Abuso Infantil</li> <li>• Sistema 311 para Recepción y Canalización de Denuncias, Quejas y Reclamaciones.</li> <li>• Portal de Estado Dominicano</li> </ul> <p>Contamos con scripts de llamadas en el Centro de Atención Ciudadana que estandariza la forma en que se provee la información. Además, para los servicios de TI contamos con un plan de Continuidad y Disponibilidad. En la sección de servicios de nuestro portal <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a>, se detalla cada servicio con toda la información necesaria para obtenerlo, como es el tiempo, costo, que unidad dentro de la institución gestiona el servicio entre otros datos de importancia.</p> <p>Disponible en nuestro plan Estratégico y Carta Compromiso publicada en nuestro portal: <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a></p> <p>Evidencias:</p> <p>portal: <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a></p> <p>Desde el junio 2016 no se registrado ningún caso.</p> <p>Contamos con el cumplimiento fiel a la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y teniendo una puntuación de un 100% en el portal de transparencia, destacándose en el top 10 de las instituciones del Estado,</p>	
--	--	--

	también contamos con una infraestructura tecnológica avanzada.	
--	--	--

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>Para nosotros es muy importantes escuchar nuestro cliente, en caso de que el cliente tenga sugerencias, quejas o reclamaciones con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja a través de los medios establecidos por la institución, tales como:</p> <p>*Buzón físico de quejas y sugerencias, ubicado en las distintas localidades.</p> <p>*Buzón electrónico a través de portal institucional <a href="http://www.optic.gob.do">www.optic.gob.do</a>.</p> <p>*Por correo electrónico a <a href="mailto:quejas@optic.gob.do">quejas@optic.gob.do</a> y <a href="mailto:sugerencias@optic.gob.do">sugerencias@optic.gob.do</a>.</p> <p>El buzón físico es revisado todos los lunes de cada semana y las quejas o sugerencias enviadas por correo electrónico o por medio del formulario completado en la página web, serán recibidas y canalizadas inmediatamente.</p> <p>Las quejas serán atendidas en un plazo no mayor a 5 días laborables, una vez es abierto el buzón de quejas y sugerencias o recibido por los demás medios.</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>En nuestra línea 311, los buzones de Oficina Principal ubicada en la 27 de febrero, El Centro de Atención y Centro de Atención Presencial y a través de nuestro Portal, desde mayo 2017 hasta la fecha solo hemos recibido doce (12) quejas las cuales fue tratadas según nuestro procedimiento.</p> <p>En total general de las quejas recibidas, comprendidas en el periodo mayo 2018 hasta la fecha fueron 1,352 quejas de las distintas organizaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mesa de Servicio Buzón Físico Desde el junio 2016 no se registrado ningún caso.</p> <p>Para continuar en el cumplimiento de los estándares de calidad de servicios y en acogida del Decreto Presidencial N°211-10, que establece de carácter obligatorio la aplicación del Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) y la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Haciendo uso fiel de dicho Decreto, contamos con nuestra Carta Compromiso publicada en nuestro portal: <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a>, y al mismo tiempo cumplimos con dicho Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) de la mano con el Ministerio de la Administración Pública (MAP).</p>	
--	--	--

	<p>Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.</p> <p>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 en el sentido de masificar en el país el uso de las tecnologías de la información y comunicación, buscando modernizar el Estado, aumentar la competitividad del sector productivo y socializar el acceso a la información, fue creada la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), mediante el Decreto No. 1090 – 04, con dependencia directa del Poder Ejecutivo, autonomía financiera, estructural y funcional.</p> <p>Decreto 228-07: Que establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), Canal de Voz Oficial, como primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del gobierno dominicano y las instituciones que lo representan con la ciudadanía.</p> <p>Decreto No. 469-12: Se Designa al ingeniero Armando García como Director General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>Decreto 709-07:</p>	
--	--	--

	<p>Que instruye a toda la administración pública a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para el desarrollo de portales gubernamentales, conectividad interinstitucional, interoperabilidad tecnológica, de seguridad, auditoria e integridad electrónica, digitalización de documentos, así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, en materia de tecnología de la información y comunicación y gobierno electrónico.</p> <p>El Decreto No. 178-05: Dispone que el Instituto Audiovisual de Informática, se denominará Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC).</p> <p>El Decreto No. 192-07: Es el que Crea el Programa de Mejora Regulatoria bajo la Coordinación del CNC.</p> <p>El Decreto No. 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 Instruye a la AP Reservar el Nombre de GOB.DO y GOB.DO.</p> <p>El Decreto No. 212-05: Crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).</p>	
--	---	--

	<p>Decreto No.615-07: Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales.</p> <p>El Decreto No. 244-06: Es el que Conformar el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.</p> <p>Decreto No. 694-09: Sobre la Implementación del Sistema de Quejas, Denuncias y Reclamaciones denominado 311.</p> <p>Decreto No. 335-03: Reglamento Sobre la Aplicación de la Ley No. 126-02 Comercio Electrónico en la República Dominicana.</p> <p>Decreto No.191-07: Decreto que 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.</p> <p>El Decreto 486-12: Es el que Crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Decreto No.551-09:</p>	
--	---	--

	<p>Instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.</p> <p>Decreto No.130-05: Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Leyes</p> <p>Ley No.53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.</p> <p>Ley No.126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.</p> <p>Ley No.153-98 General de las Telecomunicaciones.</p> <p>Ley No. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana</p> <p>Ley No.310-14 la cual Regula el envío de Correos Electrónicos no solicitados (SPAM).</p> <p>Reglamento No.09-04 que contiene todos puntos del Procedimiento para la Contratación de Firmas de Auditorías Privadas Independientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Portal:optic.gob.do.</p>	
--	---	--

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>Resultados de la Encuesta Clima del período dos mil diez (2016), arrojaron resultados favorables en las distintas dimensiones evaluadas, citadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Identificación con la Institución y Valores Institucionales</li><li>* Condiciones ambientales y ergonómicas</li><li>* Empoderamiento en el puesto de trabajo</li><li>* Compañerismo</li><li>* Supervisor inmediato</li><li>* Remuneración</li><li>* Reconocimiento</li></ul> <p>Estos datos muestran la identificación que tienen los empleados con la Institución, más del 88% afirma su conformidad con la trayectoria e integración que han tenido en la misma, catalogándola entre muy satisfecho y bastante satisfecho; además de que se sienten identificados con su filosofía y cultura.</p> <p>Asimismo, resaltamos el alto nivel de compañerismo que existe en el ambiente de trabajo; más del 93% indicó su conformidad con las relaciones interpersonales en la OPTIC. Respecto al trato de los supervisores inmediatos con sus equipos y la forma en que</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>éstos le exigen, apreciamos que más del 85% afirmaba el buen trato que recibe, lo cohesionado que trabajan, así como el alto nivel de comunicación que existe entre ellos. Julio 2011</p> <p>Por otra parte, el 95% de la población encuestada siente que realizan un trabajo útil. Resaltamos que el 80% de éstos percibe el nivel de igualdad de género que existe en la organización con respecto a la remuneración y oportunidades de trabajo.</p> <p>Asimismo, en nuestro Indicadores de Gestión analmente que plasmado el alto nivel de compromiso sobre el trabajo realizado siempre superado la meta propuesta y el alcance de nuestro objetivo a más de un 92%. Inducciones impartidas. Socializaciones de la misión, visión y valores a través de correos institucionales.</p> <p>Desde junio 2016 hasta la fecha se han impartido 28 inducciones, de igual forma para tener nuestro personal enfocado hacia nuestro metas y objetivos definidos en nuestro plan estratégico. La misión visión y valores son publicados en los protectores de pantalla, cuadros y carnets.</p> <p>Control de asistencia, listado de actividad, socialización de plan estratégico</p> <p>Comisión de Ética, promociones de los valores, inducciones, socializaciones por correos institucionales y publicado en nuestro portal: <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a></p>	
--	--	--

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Mensajería Interna. Correos Institucionales y Reuniones.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Operativo contra el Dengue y Aedes Aegypti, con una participación total nuestros Empleados.	

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Resultados de la Encuesta Clima del período dos mil diez (2016), arrojaron resultados favorables en las distintas dimensiones evaluadas, citadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación con la Institución y Valores Institucionales</li> <li>* Condiciones ambientales y ergonómicas</li> <li>* Empoderamiento en el puesto de trabajo</li> <li>* Compañerismo</li> <li>* Supervisor inmediato</li> <li>* Remuneración</li> <li>* Reconocimiento</li> </ul> <p>Estos datos muestran la identificación que tienen los empleados con la Institución, más del 88% afirma su conformidad con la trayectoria e integración que han tenido en la misma, catalogándola entre muy satisfecho y bastante satisfecho; además de que se sienten identificados con su filosofía y cultura.</p> <p>Asimismo, resaltamos el alto nivel de compañerismo que existe en el ambiente de trabajo; más del 93% indicó su conformidad con las relaciones interpersonales en la OPTIC. Respecto al trato de los supervisores inmediatos con sus equipos y la forma en que</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>éstos le exigen, apreciamos que más del 85% afirmaba el buen trato que recibe, lo cohesionado que trabajan, así como el alto nivel de comunicación que existe entre ellos. Julio 2011</p> <p>Por otra parte, el 95% de la población encuestada siente que realizan un trabajo útil. Resaltamos que el 80% de éstos percibe el nivel de igualdad de género que existe en la organización con respecto a la remuneración y oportunidades de trabajo.</p> <p>Asimismo, en nuestro Indicadores de Gestión analmente que plasmado el alto nivel de compromiso sobre el trabajo realizado siempre superado la meta propuesta y el alcance de nuestro objetivo a más de un 92%. Manual de Procesos, organigrama y manual de cargo.</p> <p>Descripción de Puesto y Manual de Cargo.</p> <p>Programa de Reconocimientos y Sistema Integrado Evaluación de Desempeño.</p> <p>Estamos Certificado en los Sistemas ISO, estamos bajo el Modelo de Evaluación CAF</p>	
--	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> </ol>	<p>Reglamento Interno, Manual de cargo, reglamento Ético, formulario de amonestaciones, Ley 41-08.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Incentivos días de las Madres, Incentivos Secretaria, Bienvenida de la Navidad Programas y Actividades. Varios incentivos.</p> <p>Permiso de Estudio y Personales. Tarde libre.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>En caso de haber incurrido en una falta se le realiza una llamada de atención (Orales o Escritas (a través del Formulario de Advertencia y Amonestaciones.</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Resultados de la Encuesta Clima del período dos mil diez (2016), arrojaron resultados favorables en las distintas dimensiones evaluadas, citadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación con la Institución y Valores Institucionales</li> <li>* Condiciones ambientales y ergonómicas</li> <li>* Empoderamiento en el puesto de trabajo</li> <li>* Compañerismo</li> <li>* Supervisor inmediato</li> <li>* Remuneración</li> <li>* Reconocimiento</li> </ul> <p>Estos datos muestran la identificación que tienen los empleados con la Institución, más del 88% afirma su conformidad con la trayectoria e integración que han tenido en la misma, catalogándola entre muy satisfecho y bastante satisfecho; además de que se sienten identificados con su filosofía y cultura.</p> <p>Asimismo, resaltamos el alto nivel de compañerismo que existe en el ambiente de trabajo; más del 93% indicó su conformidad con las relaciones interpersonales en la OPTIC. Respecto al trato de los supervisores inmediatos con sus equipos y la forma en que</p>	

	<p>éstos le exigen, apreciamos que más del 85% afirmaba el buen trato que recibe, lo cohesionado que trabajan, así como el alto nivel de comunicación que existe entre ellos. Julio 2011</p> <p>Por otra parte, el 95% de la población encuestada siente que realizan un trabajo útil. Resaltamos que el 80% de éstos percibe el nivel de igualdad de género que existe en la organización con respecto a la remuneración y oportunidades de trabajo.</p> <p>Asimismo, en nuestro Indicadores de Gestión analmente que plasmado el alto nivel de compromiso sobre el trabajo realizado siempre superado la meta propuesta y el alcance de nuestro objetivo a más de un 92%.</p> <p>Descripción de Puesto, explica las condiciones ambientales de trabajo.</p>	
--	---	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Plan de capacitaciones, hemos realizados Varias capacitaciones. Desde el Junio 2016 hasta la fecha nuestro índice de eficacia de capacitaciones. Índice de Eficacia de Capacitación e Índice de Cumplimiento de la Capacitación Aprobada</p> <p>Índice de eficacia de capacitación (IEC): su objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal, su meta es de un 90%, este indicador también la meta establecida, se mide semestral.</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Leyenda  <math>IEC = (A/B) * 100</math>  A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias.  B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas.  IEC=Índice de Eficacia de Capacitación.  Desde 2016 hasta la fecha Índice de eficacia de capacitación (IEC): ha sido un 100%</p> <p>Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): su meta es un 90% y se mide semestral.</p> <p>Desde 2016 hasta la fecha, el Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): ha sido un 100%</p> <p>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES</p> <p>A= Cantidad de capacitaciones Impartidas</p> <p>B= Cantidad de capacitaciones Aprobadas</p> <p>ICCA=Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada  A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias  B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas  IEC=Índice de Eficacia de Capacitación.  Charla de motivación, listado de empleados participantes. En Recursos Humanos.  Desde el Junio 2016 hasta la fecha  n u e s t r o  índice de eficacia de capacitaciones. De Índice</p>	
--	---	--

	<p>de Eficacia de Capacitación Índice de Cumplimiento de la Capacitación Aprobada</p> <p>Índice de eficacia de capacitación (IEC): su objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal, su meta es de un 90%, este indicador también la meta establecida, se mide semestral.</p> <p>Leyenda  <math>IEC = (A/B) * 100</math>  A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias.  B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas.  IEC=Índice de Eficacia de Capacitación.  Desde 2016 hasta la fecha Índice de eficacia de capacitación (IEC): ha sido un 100%</p> <p>Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): su meta es un 90% y se mide semestral.</p> <p>Desde 2016 hasta la fecha, el Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): ha sido un 100%</p> <p>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES</p> <p>A= Cantidad de capacitaciones Impartidas</p> <p>B= Cantidad de capacitaciones Aprobadas</p> <p>ICCA=Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada</p>	
--	--	--

	<p>A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias</p> <p>B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas</p> <p>IEC=Índice de Eficacia de Capacitación</p>	
--	--	--

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Absentismo Laboral, En el año 2019 contamos con un índice de absentismo de 30.54%.</p> <p>Absentismo Laboral, En el primer semestre 2020 contamos con un índice de absentismo de 14.24%.</p> <p>Rotación del Personal Desde Enero – Diciembre 2019 nuestro índice de rotación fue de 14.7%.</p> <p>Absentismo Laboral, En el primer semestre 2020 contamos con un índice de absentismo de 14.24%.</p> <p>Resultados de la Encuesta Clima del período dos mil diez (2016), arrojaron resultados favorables en las distintas dimensiones evaluadas, citadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación con la Institución y Valores Institucionales</li> <li>* Condiciones ambientales y ergonómicas</li> <li>* Empoderamiento en el puesto de trabajo</li> <li>* Compañerismo</li> <li>* Supervisor inmediato</li> <li>* Remuneración</li> </ul>	

	<p><b>* Reconocimiento</b></p> <p>Estos datos muestran la identificación que tienen los empleados con la Institución, más del 88% afirma su conformidad con la trayectoria e integración que han tenido en la misma, catalogándola entre muy satisfecho y bastante satisfecho; además de que se sienten Identificados con su filosofía y cultura.</p> <p>Asimismo, resaltamos el alto nivel de compañerismo que existe en el ambiente de trabajo; más del 93% indicó su conformidad con las relaciones interpersonales en la OPTIC. Respecto al trato de los supervisores inmediatos con sus equipos y la forma en que éstos le exigen, apreciamos que más del 85% afirmaba el buen trato que recibe, lo cohesionado que trabajan, así como el alto nivel de comunicación que existe entre ellos.</p> <p>Julio 2011</p> <p>Por otra parte, el 95% de la población encuestada siente que realizan un trabajo útil. Resaltamos que el 80% de éstos percibe el nivel de igualdad de género que existe en la organización con respecto a la remuneración y oportunidades de trabajo.</p> <p>Asimismo, en nuestro Indicadores de Gestión analmente que plasmado el alto nivel de compromiso sobre el trabajo realizado siempre superado la meta propuesta y el alcance de nuestro objetivo a más de un 92%.</p> <p>Iniciamos, según instrucciones del Ministerio de Administración Pública (MAP), el proceso de implementación del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP). Hemos agotado la fase de completar la encuesta, por lo tanto, estamos a la espera del</p>	
--	--	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>informe por parte de dicho Ministerio, quien es el órgano autorizado para tales fines. El Sistema de Evaluación de Desempeño por Resultados, tiene dentro de sus objetivos incentivar y motivar al personal, según el cumplimiento de metas. a través de reforzamiento positivos (incentivos económicos) según la categoría donde esté el colaborador. Ley núm. 41-08 de Función Pública y Reglamento de Evaluación de Desempeño.</p> <p>RESULTADOS SISTEMA INTEGRADO DE EVALUACION 2017</p> <p>Desempeño sobresaliente 54.0% Desempeño superior al promedio 45% Desempeño promedio 0.65% Desempeño bajo promedio 0% Desempeño insatisfactorio 0%</p> <p>RESULTADOS SISTEMA INTEGRADO DE EVALUACION 2017</p> <p>Desempeño sobresaliente 99 49.25% Desempeño superior al promedio 102 50.74% Desempeño promedio 0 0.00 Desempeño bajo promedio 0 0.00 Desempeño insatisfactorio</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Como referencia, en el año 2017 en nuestras actividades enfocadas en planes de mejoras un</p>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el</p>	<p>17.61% de empleados se involucraron en las actividades de mejoras, según las responsabilidades de sus cargos. Evidencia: Convocatoria a reunión “Revisiones PD y POA OPTIC e Informaciones Requeridas” y convocatoria “Reunión Plan de Acción 2016-2020” Como referencia, en el año 2019 en nuestras actividades enfocadas en planes de mejoras un 90% de empleados se involucraron en las actividades de mejoras, a través de la participación en la Encuesta de Clima.</p> <p>Mensajería Interna por Correo, Intranet, Mesa de Servicios, el portal nuestro entre otros. Como referencia, en el año 2019 en nuestras actividades enfocadas en planes de mejoras un 90% de empleados se involucraron en las actividades de mejoras, a través de la participación en la Encuesta de Clima.</p> <p>Desde junio 2016 hasta la fecha hemos impartido 20 capacitaciones, con un periodo probatorio de tres 3 meses.</p> <p>Plan de capacitaciones y eficacia de capacitaciones impartidas, registrada en los expedientes de cada empleado.</p> <p>Lista de registro de capacitaciones impartidas. Desde el junio 2016 hasta la fecha nuestro índice de eficacia de capacitaciones. De Índice de Eficacia de Capacitación Índice de Cumplimiento de la Capacitación Aprobada</p>	
---	--	--

<p>personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Índice de eficacia de capacitación (IEC): su objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal, su meta es de un 90%, este indicador también la meta establecida, se mide semestral.</p> <p>Leyenda  <math>IEC = (A/B) * 100</math>  A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias.  B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas.  IEC=Índice de Eficacia de Capacitación.  Desde 2016 hasta la fecha Índice de eficacia de capacitación (IEC): ha sido un 100%</p> <p>Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): su meta es un 90% y se mide semestral.</p> <p>Desde 2016 hasta la fecha, el Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): ha sido un 100%</p> <p><b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES</b></p> <p>A= Cantidad de capacitaciones Impartidas</p> <p>B= Cantidad de capacitaciones Aprobadas</p> <p>ICCA=Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada  A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias</p>	
---	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas IEC=Índice de Eficacia de Capacitación Anualmente: gratificación al equipo de Asistentes, Recepcionistas y secretarias; como también la Evaluaciones de Desempeño. Socialización reglamento ético, el periodo evaluado, no se ha reportado conflicto de interés. Operativo contra el Dengue y Aedes Aegypti, con una participación total nuestros empleados.</p>	
--	---	--

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN PAÍS La República Dominicana, como cada año, es evaluada por organismos internacionales, tales como la Organización de las Naciones Unidas, desde su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (UNDESA, por sus siglas en inglés), para la preparación de un reporte denominado “E-Government Survey”. Para su publicación, el UNDESA estudia aspectos como la disponibilidad de los servicios en línea del gobierno, los portales gubernamentales (presencia web), el capital humano y sus niveles de alfabetización en</p>	

	<p>niños y adultos, así como temas de infraestructura tecnológica y participación democrática. La OPTIC, desde su Centro de Estudios e Investigación de Gobierno Electrónico, ha creado un vínculo que permitirá a la ONU disponer de información más actualizada, tanto la relativa a aspectos de las telecomunicaciones en el país, como de presencia web del gobierno central, municipal y de la disponibilidad de acceso tecnológico para niños, niñas y adolescentes desde los centros educativos.</p> <p>En los resultados presentados por el e-Government Survey 2018, la República Dominicana, ascendió a la posición # 95 ganando así 3 posiciones más respecto al 2016 que se encontraba en la posición 98. Se coloca ahora en la posición # 8 de los 13 países del Caribe, se convierte en el # 3, infraestructura Telecomunicaciones 0.3655, el Capital Humano, 0.3655, mantuvimos un buen indicador general, tuvimos la oportunidad de dar un gran impacto a esta cifra con un crecimiento de 3.76 % finalmente en los Servicios en Línea 0.6597, el crecimiento fue de 30.07%.</p> <p>E-Participation Index (EPI) en este índice la República Dominicana muestra avances verdaderamente significativos y de muchísima relevancia, a nivel mundial estamos posicionados en el lugar 79 a diferencia del 2016 que ocupábamos las 91 (12 posiciones menos). En la región de Latinoamérica y el Caribe estamos posicionados en la 8va. Posición.</p>	
--	--	--

	<p>Somos líderes indiscutibles en la región del caribe, posicionados en el 1er. Lugar en el ranking.</p> <p>Un dato muy importante que señalar, es que el indicador (E-toma de decisiones) por primera vez aparece con puntuación (63.64%). En años anteriores se reflejaba en cero.</p> <p>En este sentido y tomando en cuenta los resultados presentados por el e-Government Survey 2016, la República Dominicana, ascendió 9 posiciones (98) con relación al próximo pasado informe de 2014, en la región mundial, logrando mejorar su posicionamiento en el indicador de capital humano (0.56%), Servicio en Línea (31.47%) e infraestructura tecnológica (1.59%), de los 3 indicadores que considera. Así mismo ocupa la posición 6 en el caribe, lo que significa un avance de 2 posiciones. También se nota que ocupamos la posición 2 en Centroamérica, solo por debajo de Costa Rica (Aumento de 2 posiciones con respecto a 2014). En el ranking de Latinoamérica ocupamos la posición 12, subiendo 6 posiciones.</p> <p>Asimismo, el Foro Económico Mundial de Davos (WEF por sus siglas en inglés), realiza anualmente la publicación de un informe denominado “Global Information Technology Report” (GITR), en el que se presentan el resultado de un indicador llamado el “Networked Readiness Index”, compuesto por 3 componentes, a saber: Ambiente (Mercado, Político regulatorio y ambiente de infraestructura), Preparación (individual, empresarial, gubernamental), y Uso (individual,</p>	
--	--	--

	<p>empresarial, gubernamental), totalizando 53 subindicadores que alimentan estos componentes.</p> <p>La República Dominicana, en muchos de estos sub-indicadores para Latinoamérica, se encuentra dentro de las primeras 10 posiciones del ranking. Los sub-indicadores que mejor exhibe el país, para el WEF, son los siguientes: Priorización de las Tecnologías para el gobierno, Éxito del gobierno en la promoción del uso de las TIC, la entrega de servicios del gobierno por la vía del internet; y la extensión en el uso de las TIC por parte del gobierno para mejorar la eficiencia de sus servicios en el país (se muestra más adelante la visual de la comparación con los demás países).</p> <p>2 posiciones. para los países de América ocupamos la posición 17,</p> <p>Dirección DiGOB. Servicio De Representación Nacional e Internacional En Asuntos TIC/e-GOB Con el respaldo de alianzas estratégicas internacionales, la DiGOB hace la función de representante comercial nacional e internacional para la OPTIC y el Estado Dominicano en asuntos relacionados con Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto e-Municipalidades, donde actúa como Presentador del estado de implementación del Gobierno Electrónico en la Republica Dominicana e intermediario y procesador de oportunidades de servicios, proyectos y programas que beneficien y/o apoyen la implementación del e-Gob en nuestro país.</p>	
--	---	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>También se realizan servicio de cabildeo internacional, tendente a mejorar la posición dominicana en los índices internacionales que miden el desempeño de la implementación de la Sociedad del a la información y el conocimiento.</p> <p>Logramos re-insertar la República Dominicana en la escena de gobierno electrónico internacional, con énfasis en Latinoamérica. Logramos mejorar el prestigio dominicano como líder en esfuerzos de implementación de gobierno electrónico y creamos una reputación de seriedad y compromiso con el tema. Lo que ha dado como resultado invitaciones a foros internacionales para presentar nuestro caso y enumerar éxitos e identificar retos.</p> <p>División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico (DOIGE)</p> <p>Servicio De Estadísticas Nacionales E Internacionales Sobre El Avance De Gobierno Electrónico:</p> <p>La División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico es el departamento encargado de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana. Estas estadísticas incluyen los índices y rankings de las instituciones gubernamentales en materia de e-Gob. Dichas estadísticas están disponibles en la sección de estadísticas de la OPTIC. Cualquier información adicional puede ser requerida por la parte interesada.</p>	
---	---	--

	<p>Logros 2012 – 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de 2 ediciones del estudio “Indicadores destacados de Gobierno Electrónico” en los cuales se muestran de forma global los avances logrados en materia de Gobierno Electrónico tanto a nivel nacional como internacional.</li> <li>• Publicación de 7 ediciones del “Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico”, y actualmente cubriendo el 87% de las instituciones gubernamentales y gobiernos municipales, en los cuales se evalúan de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y las transparencias en las instituciones públicas de la Republica Dominicana.</li> <li>• iTICge es la herramienta desarrollada por la OPTIC para medir las TIC y el Gobierno Electrónico en el Estado, siendo incluida en enero del 2017 en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) mecanismo implementado por la Presidencia de la Republica para dar seguimiento a los indicadores claves y cumplimientos de las metas asignadas a todas las instituciones del gobierno. En la actualidad la OPTIC es el organismo que reporta el mayor número de instituciones, 283 en total.</li> </ul>	
--	---	--

	<p>Actualización de la herramienta de Sistema de Avance TIC y e-Gobierno (SISTIGE), se le agregaron nuevas funcionalidades.</p> <p>Logros:</p> <p>La República Dominicana inició su labor como país presidente de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y Caribe (Red GealC), en cuyo plan de trabajo para este año los países de la región han priorizado los servicios transfronterizos basados en la firma digital para hacer las transacciones electrónicas confiables y segura dentro de una economía digital, la publicación de datos abiertos, la gestión del conocimiento, la medición del gobierno digital, la innovación en el sector público, las tecnologías emergentes y el software público.</p> <p>El presidente de la Red GealC y director general de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), ingeniero Armando García.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la herramienta Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) que permite seguimiento a las tendencias tecnológicas y avances comparables que las instituciones del Estado van implementando, por medio de permitir a estas someter sus avances y monitorear sus resultados en tiempo real.</li> <li>• Creación de Plataforma de E-Servicios del Gobierno Dominicano, la cual permite a sus usuarios encontrar en un único punto los servicios, informaciones o datos que requieran; sin tener que navegar electrónica o</li> </ul>	
--	--	--

	<p>físicamente por diferentes instituciones para localizarlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• implementación de Plataforma para Proyectos, la cual permite el manejo puntual y correcto de todos los proyectos que maneja la dirección y cada una de las divisiones. El manejo de fechas, usuarios, tareas, etc. Son de las cosas que se pueden hacer con dicha plataforma.</li> </ul> <p>Servicio De Estadísticas Nacionales E Internacionales Sobre El Avance De Gobierno Electrónico:</p> <p>La División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico es el departamento encargado de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana. Estas estadísticas incluyen los índices y rankings de las instituciones gubernamentales en materia de e-Gob. Dichas estadísticas están disponibles en la sección de estadísticas de la OPTIC. Cualquier información adicional puede ser requerida por la parte interesada.</p> <p>Resultados</p> <p>El observatorio realizó 3 ediciones del estudio llamado “Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)”, en los cuales se evaluaron de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la</p>	
--	--	--

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana.  Año tras año el estudio fue aumentando el interés de las instituciones y esto dio como resultado que el número de instituciones evaluadas creciera.</p> <p>Asesores a nivel tecnológico de todo el Estado Dominicano.</p> <p>Cantidad de servicios brindados TI: 7 servicios.</p> <p>Cantidad de servicios en el Centro de Atención Gubernamental (CCG):  Línea *462 1,128 servicios.  Total, de Servicios en la Línea 700, 28 Servicios.  Total, de Servicios en la Línea 311, 50 servicios.  Total, de instituciones en el CCG: 62.  Contamos con un total de 13 instituciones incluidas a nuestro Centro de Atención Ciudadana (CAP)</p> <p>Para el Estado Dominicano significa una disminución de costos operativos y un aumento en las recaudaciones, mientras que para el ciudadano, un ahorro directo en costo de transporte y en tiempo, principalmente para los habitantes a nivel provincial y regional, ya que no tiene que desplazarse a la localidad correspondiente, representando esto un ahorro en el consumo de combustible, deterioro de las carreteras, accidentes, congestionamiento de tránsito, contaminación del medio ambiente, entre otros.</p>	
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Ahorro en tiempo a través de Centro de Contacto Gubernamental (CCG), donde con una llamada puedo adquirir cualquier información sin tener que dirigirse a ningún lugar.</p> <p>También ahorro en tiempo y transporte en nuestro Centro de Atención Ciudadana donde en un mismo lugar puede conseguir varios servicios institucionales, sin tener que dirigir para obtener los servicios a distintas instituciones.</p> <p>Disponemos de normas internas para el ahorro de energía eléctrica (Programa de eficiencia energética junto a la Comisión Nacional de Energía) y material gastable mediante el reciclaje de papel y la restricción en los permisos de impresión, a través de las políticas de control de tecnologías de la información. Para asegurar estas acciones, por ejemplo, que estamos generando un real ahorro de material gastable tras la restricción de impresión, el departamento de Tecnologías de la Información lleva las estadísticas de impresión de las diferentes localidades.</p> <p>Contamos con un sistema de iluminación de última generación.</p> <p>Cumpliendo con las directrices de austeridad decretadas por el Presidente de la República, se evidencia una reducción de consumo energético en nuestras instalaciones luego de establecer una política de ahorro de energía, mediante el apoyo de la Comisión Nacional de Energía (CNE). También para darle seguimiento a estas acciones el departamento de Tecnologías de la Información lleva las estadísticas de las impresiones de papel en los</p>	
--	---	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>	<p>diferentes departamentos de la institución e iluminado de última generación.</p> <p>La OPTIC mediante Dirección del Centro de Atención Ciudadana (CAC), conformado por el Centro de Contacto Gubernamental, el Centro de Atención Presencial – Punto GOB y el y el Portal Dominicano, tiene dentro de sus objetivos principales factores que se traducen en resultados para la sociedad:</p> <p>Implementar el Gobierno Electrónico (eGob)</p> <p>Establecer estándares generales de TIC en el sector gubernamental.</p> <p>Asesorar al Estado en proyectos relevantes en TIC.</p> <p>Auditar las normas TIC establecidas en las Instituciones del Estado Dominicano.</p> <p>Acercar a la ciudadanía en general, a las informaciones, servicios relevantes y necesarios.</p> <p>Con nuestro Centro de Contacto Gubernamental, hemos contribuido en la reducción del tiempo que el ciudadano debe invertir en completar la transacción necesaria, evitando hacer largas filas para obtener información y al mismo tiempo, numerosas visitas a diferentes instituciones.</p> <p>Para el Estado Dominicano significa una disminución de costos operativos y un aumento en las recaudaciones, mientras que</p>	
---	---	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>para el ciudadano un ahorro directo en costo de transporte y en tiempo, ya que no tiene que desplazarse a la localidad correspondiente, representando esto un ahorro en el consumo de combustible, deterioro de las carreteras, accidentes, congestión de tránsito, contaminación del medio ambiente, entre otros.</p> <p>Además, el Centro de Contacto Gubernamental también ha tenido un impacto importante en la sociedad, con programas y servicios específicos, tales como Solidaridad, Educación, Salud y Seguridad ciudadana.</p> <p>Todo esto contribuye en un posicionamiento país a nivel internacional ante la competitividad en un mundo cada vez más globalizado, donde las herramientas tecnológicas son un componente generador de riquezas que permiten resultados tangibles en la sociedad. Contamos con nuestro portal de transparencia:  <a href="http://optic.gob.do/transparencia/index.php">http://optic.gob.do/transparencia/index.php</a>  En este portal interactivo hacemos disponible todo lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley.</p> <p>Artículo 5.- "Se dispone la informatización y la incorporación al sistema de comunicación por Internet, o a cualquier otro sistema similar que en el futuro se establezca, de todos los organismos públicos centralizados y descentralizados del Estado, incluyendo el</p>	
---	---	--

	<p>Distrito Nacional y los Municipios, con la finalidad de garantizar a través de éste un acceso directo del público a la información del Estado."</p> <p>Todos los poderes y organismos del Estado deberán instrumentar la publicación de sus respectivas "Páginas Web" a los siguientes fines:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de Información: Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos;</li> <li>• Centro de Intercambio y Atención al Cliente o Usuario: Consultas, quejas y sugerencias;</li> <li>• Trámites o Transacciones Bilaterales: "La información a que hace referencia el párrafo anterior será de libre acceso al público sin necesidad de petición previa".</li> </ul> <p>"Nuestro Portal cumple con las especificaciones contempladas en la Ley 200-04, la cual establece la actualización permanente de las informaciones ofrecidas en el mismo".</p> <p>A la vez estamos bajos los estándares de la certificación Nortic A3 para publicación de Datos Abierto, para propiciar la confianza del ciudadano en la administración pública y el fomento la transparencia, lo que ha sido una prioridad del presidente Danilo Medina.</p>	
--	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando</p>	<p>la certificación en NORTIC A3, es la mayor expresión de transparencia y rendición de cuentas, porque se le permite al ciudadano reutilizar la información de las instituciones.</p> <p>Realizamos promociones de los valores Éticos de nosotros publicados en nuestro portal: <a href="http://optic.gob.do">optic.gob.do</a>.</p> <p>Contamos con Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)</p> <p>La Oficina de Acceso a la Información (OAI), es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.</p> <p>Contacto Responsable de Acceso a la Información:</p> <p>Lic. Bibian Cuevas  Responsable de Acceso a la Información (RAI)  Teléfono: (809)286-1009 ext.2261  E-mail: <a href="mailto:transparencia@optic.gob.do">transparencia@optic.gob.do</a></p> <p>Tenemos una comisión de Ética la cual hemos sido valorado con la máxima puntuación 99% por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) hasta la fecha, y a la vez, hemos sido felicitados por la primera institución en conformar la Comisión Ética, por el sobresaliente trabajo realizado y por el excelente contenido de las evidencias presentadas.</p> <p>División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico (DOIGE)</p>	
---	--	--

<p>eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Servicio de Estadísticas Nacionales E Internacionales Sobre El Avance De Gobierno Electrónico La División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico es el departamento encargado de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana. Estas estadísticas incluyen los índices y rankings de las instituciones gubernamentales en materia de e-Gob. Dichas estadísticas están disponibles en la sección de estadísticas de la OPTIC. Cualquier información adicional puede ser requerida por la parte interesada.</p> <p>Logros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de 6 ediciones del estudio “Indicadores destacados de Gobierno Electrónico” en los cuales se muestran de forma global los avances logrados en materia de Gobierno Electrónico tanto a nivel nacional como internacional.</li> <li>• Publicación de 5 ediciones del “Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico”, en los cuales se evalúan de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana.</li> <li>• Creación de la herramienta Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) que permite</li> </ul>	
---	--	--

	<p>seguimiento a las tendencias tecnológicas y avances comparables que las instituciones del Estado van implementando, por medio de permitir a estas someter sus avances y monitorear sus resultados en tiempo real.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de Plataforma de E-Servicios del Gobierno Dominicano, la cual permite a sus usuarios encontrar en un único punto los servicios, informaciones o datos que requieran; sin tener que navegar electrónica o físicamente por diferentes instituciones para localizarlos.</li> <li>• Implementación de Plataforma para Proyectos, la cual permite el manejo puntual y correcto de todos los proyectos que maneja la dirección y cada una de las divisiones. El manejo de fechas, usuarios, tareas, etc. Son de las cosas que se pueden hacer con dicha plataforma.</li> </ul> <p>Servicio de Estadísticas Nacionales E Internacionales Sobre El Avance De Gobierno Electrónico La División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico es el departamento encargado de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Electrónico de la República Dominicana. Estas estadísticas incluyen los índices y rankings de las instituciones gubernamentales en materia de e-Gob. Dichas estadísticas están disponibles en la sección de estadísticas de la OPTIC. Cualquier información adicional puede ser requerida por la parte interesada.</p> <p>Dirección DiGOB</p>	
--	--	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Servicio De Representación Nacional e Internacional En Asuntos TIC/e-GOB</p> <p>Con el respaldo de alianzas estratégicas internacionales, la DiGOB hace la función de representante comercial nacional e internacional para la OPTIC y el Estado Dominicano en asuntos relacionados con Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto e e-Municipalidades, donde actúa como Presentador del estado de implementación del Gobierno Electrónico en la Republica Dominicana e intermediario y procesador de oportunidades de servicios, proyectos y programas que beneficien y/o apoyen la implementación del e-Gob en nuestro país.</p> <p>También se realizan servicio de cabildeo internacional, tendente a mejorar la posición dominicana en los índices internacionales que miden el desempeño de la implementación de la Sociedad del a la información y el conocimiento.</p> <p>Logramos re-insertar la República Dominicana en la escena de gobierno electrónico internacional, con énfasis en Latinoamérica. Logramos mejorar el prestigio dominicano como líder en esfuerzos de implementación de gobierno electrónico y creamos una reputación de seriedad y compromiso con el tema. Lo que ha dado como resultado invitaciones a foros internacionales para presentar nuestro caso y enumerar éxitos e identificar retos.</p> <p>Nuestro departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas ha observado la representación de la OPTIC en medios de comunicación tales como: Prensa escrita,</p>	
--	---	--

	<p>radio, televisión, medios digitales, Redes sociales, entre otros.</p> <p>Desde junio 2016 hasta la fecha contamos con las participaciones en: Televisión 6 participaciones, medios digitales 113 participaciones, prensa escritas 23 participaciones.</p>	
--	--	--

## **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

### **Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Cumpliendo con las directrices de austeridad decretadas por el Presidente de la República, se evidencia una reducción de consumo energético en nuestras instalaciones luego de establecer una política de ahorro de energía, mediante el apoyo de la Comisión Nacional de Energía (CNE). También para darle seguimiento a estas acciones el departamento de Tecnologías de la Información lleva las estadísticas de las impresiones de papel en los diferentes departamentos de la institución e iluminado de última generación.</p> <p>Acuerdo de colaboración Buscar Internacionales,</p> <p>INTERNACIONALES:</p> <p>1-Acuerdo de Cooperación entre el Gobierno de la Rep. Dom., y Microsoft.</p> <p>2-Secretaría de Desarrollo Integral de la Organización de Estados Americanos (OEA)</p>	

	<p>SEDI.</p> <p>3-Convenio Específico de Colaboración Instituto Tecnológico de Monterrey (ITESM).</p> <p>4-Colaboración Bilateral de Gobierno Electrónico Ministerio de Información y Comunicación de la República de Corea.</p> <p>5-Acuerdo de Colaboración Business Software Alliance.</p> <p>6-Acuerdo de Cooperación Interinstitucional y la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET).</p> <p>7-Acuerdo de Colaboración con la Jefatura de Gabinete de Ministros Secretaria de Gabinete y Gestión Pública, Buenos Aires Argentina.</p> <p>8-Acuerdo de Cooperación Conjunta Banco Mundial.</p> <p>9-Acta de Donación Cooperación No Reembolsable de la República China Taiwán</p> <p>10-Memorando de Entendimiento Honduras interinstitucional y organismos internacionales relacionados.</p> <p>INTERINSTITUCIONALES:</p> <p>Convenio de Colaboración Interinstitucional CEDAF (Reutilización, Reducción y Reciclaje (3Rs)).</p>	
--	---	--

	<p>Convenio de Cooperación Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Convenio de Cooperación Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE).</p> <p>Acuerdo de Cooperación Superintendencia de Electricidad (SIE).</p> <p>Acuerdo de Cooperación Instituto de Administración Pública (INAP).</p> <p>Acuerdo Línea 700, Despacho Primera Dama.</p> <p>Acuerdo de Colaboración Secretaria de Estado de Interior y Policía.</p> <p>Acuerdo de Prestación de Servicios, Ministerio Administrativo de la Presidencia.</p> <p>Acuerdo de Prestación de Servicios, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Acuerdo de Prestación de Servicios, Ministerio de Turismo.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional, Despacho de la Primera Dama.</p>	
--	--	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Acuerdo de Prestación de Servicios, Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)</p> <p>Acuerdo de Prestación de Servicios, Ministerio de Energía y Minas.</p> <p>Acuerdo de Prestación de Servicios, Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP)</p> <p>Nuestro departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas ha observado la representación de la OPTIC en medios de comunicación tales como: Prensa escrita, radio, televisión, medios digitales, Redes sociales, entre otros.</p> <p>Desde junio 2016 hasta la fecha contamos con las participaciones en: Televisión 6 participaciones, medios digitales 113 participaciones, prensa escritas 23 participaciones.</p> <p>Con el apoyo de distintas instituciones internacionales y Organizaciones no Gubernamentales, la OPTIC ha ejecutado proyectos e iniciativas de ayuda a los más necesitados, entre estos cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Computadoras para Todos que consistió en la donación de 1,300 mini laptops y memorias USB a estudiantes de escasos recursos; un Proyecto en cooperación con el Despacho de la Primera Dama, Ministerio de Educación, Ministerio de la Juventud y la Universidad Autónoma de Santo Domingo.</li> </ul>	
---	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Donación de equipos informáticos a la institución Hogar Crea Dominicano</li> <li>•Donación de equipos informáticos al Ministerio de las Fuerzas Armadas.</li> </ul> <p>En consonancia con los fines de promover la transferencia de conocimiento, así como comunicar y difundir el uso de las TIC en la sociedad dominicana, la OPTIC ha desarrollado varios programas de capacitación, difusión y de cooperación tanto teórica como técnica conjuntamente con academias y organismos internacionales, estableciendo alianzas estratégicas con distintas entidades públicas y organismos internacionales, como parte de sus grupos de interés</p> <p>Se han realizado donaciones con las participaciones de varios empleados como el caso de la Republica de Hondura.</p> <p>Cronograma de trabajo realizado en la Republica de Honduras, durante la donación del sistema 3-1-1, esto incluyo entrenamientos separados para *personal administrativo, *administrador de aplicaciones – soporte TI, mesa de ayuda, *personal de supervisión, *personal monitoreo, *instalación de Software, entrenamiento para el desarrollo *asesoría para construcción de guía de operaciones.</p> <p>Gobierno Digital.</p> <p>Dirección DiGOB</p> <p>Servicio De Representación Nacional e Internacional En Asuntos TIC/e-GOB:</p>	
--	--	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Con el respaldo de alianzas estratégicas internacionales, La DiGOB hace la función de representante comercial nacional e internacional para la OPTIC y el Estado Dominicano en asuntos relacionados con Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto e e-Municipalidades, donde actúa como Presentador del estado de implementación del Gobierno Electrónico en la Republica Dominicana e intermediario y procesador de oportunidades de servicios, proyectos y programas que beneficien y/o apoyen la implementación del e-Gob en nuestro país.</p> <p>También se realizan servicio de cabildeo internacional, tendente a mejorar la posición Dominicana en los índices internacionales que miden el desempeño de la implementación de la Sociedad del al información y el conocimiento.</p> <p>Logramos re-insertar la Rep. Dominicana en la escena de gobierno electrónico internacional, con énfasis en Latinoamérica. Logramos mejorar el prestigio dominicano como líder en esfuerzos de implementación de gobierno electrónico y creamos una reputación de seriedad y compromiso con el tema. Lo que ha dado como resultado invitaciones a foros internacionales para presentar nuestro caso y enumerar éxitos e identificar retos. Contamos con la línea 311 donde los ciudadanos pueden realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativas a cualquier entidad o servidor del gobierno.</p>	
---	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Dirección DiGOB Servicio de Representación Nacional e Internacional En Asuntos TIC/e-GOB:</p> <p>Con el respaldo de alianzas estratégicas internacionales, La DiGOB hace la función de representante comercial nacional e internacional para la OPTIC y el Estado Dominicano en asuntos relacionados con Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto e e-Municipalidades, donde actúa como Presentador del estado de implementación del Gobierno Electrónico en la Republica Dominicana e intermediario y procesador de oportunidades de servicios, proyectos y programas que beneficien y/o apoyen la implementación del e-Gob en nuestro país.</p> <p>También se realizan servicio de cabildeo internacional, tendente a mejorar la posición Dominicana en los índices internacionales que miden el desempeño de la implementación de la Sociedad del al información y el conocimiento.</p> <p>Logramos re-insertar la Rep. Dominicana en la escena de gobierno electrónico internacional, con énfasis en Latinoamérica. Logramos mejorar el prestigio dominicano como líder en esfuerzos de implementación de gobierno electrónico y creamos una reputación de seriedad y compromiso con el tema.</p> <p>Lo que ha dado como resultado invitaciones a foros internacionales para presentar nuestro caso y enumerar éxitos e identificar retos.</p>	
--	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Desde junio 2016 a la fecha hemos realizado un (1) operativo visual y varias recomendaciones en caso de Tormentas y Huracanes.</p> <p>En nuestra línea 311, los buzones de Oficina Principal Metro, El Centro de Atención Gubernamental y Centro de Atención Presencial y a través de nuestro Portal, desde mayo 2018 hasta la fecha solo hemos recibido doces (19) quejas las cuales fueron tratadas según nuestro procedimiento.</p> <p>En la Línea 311 el total general de quejas recibidas en el periodo mayo 2018 hasta marzo 2019 fueron 1,352 de la cuales una (1) corresponde a la OPTIC y el la restante son correspondiente a varias instituciones del estado.</p> <p>En ese mismo orden de Junio 2019 hasta Marzo 2020 que es el periodo en que las instituciones estuvieron funcionando por el COVID-19, el total general es 1,710, de las cuales 1,384 fueron quejas, 253 reclamaciones y 73 corresponden a sugerencias.</p> <p>De las cuales, a la OPTIC, le corresponden 9 quejas, 1 reclamación y 1 sugerencia, para un total de 11 casos en el periodo antes citado.</p>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>La OPTIC está comprometida a fortalecimiento institucional y la eficiencia del Estado, propiciando el desarrollo de la ciudadanía y del sector empresarial mediante el uso de las TICs. Asimismo, este compromiso se individualiza en el personal gracias a su nivel de identificación para con el pensamiento estratégico institucional. De las actividades más relevantes encausadas a la consecución de nuestros objetivos citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Ampliación y adecuación de los puntos GOB</li> <li>*Servicios públicos en línea</li> <li>*Puesto de operaciones data center</li> <li>*Municipios digitales</li> <li>*Estandarización TIC y gobierno abierto</li> </ul> <p>Contemplado en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Contamos con Indicadores de Gestión e indicadores de nivel del servicio, donde nuestro nivel servicio ronda por un 91.34%, siendo compromiso de atender el 80% de la llamada antes de los 20 segundos. Nuestros indicadores de gestión superan la meta propuesta.</p> <p>Estamos certificados bajo las normas ISO desde el año 2012 hasta la fecha.</p> <p>En septiembre de 2016 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9001:2015 Gestión de la Calidad como el 2000-1:2011 Gestión de los Servicios TI, la cual confirma los resultados de innovación y mejora continua en nuestros servicios</p>	

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Contamos con varios convenios. Dentro de estos convenios, el más relevante es el del Ministerio de la Mujer desde el 26 de diciembre de 2018.</p> <p>Todas nuestras órdenes de pagos están debidamente revisadas y aprobadas por los auditores de la Unidad de Control Interno (UCI) de la Contraloría General de la República. Siendo sus informes de cien por ciento (100%) sin hallazgos, dándole fiel cumplimiento a la Ley No. 10-07 sobre el Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República.</p> <p>4. Otro punto importante, es el envío de los informes financieros semestrales a la DIGECOG, dándole cumplimiento a la Ley No. 126-01 sobre la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>En consonancia con los fines de promover la transferencia de conocimiento e información y las TIC, así como comunicar y difundir su uso en la sociedad dominicana, la OPTIC ha desarrollado varios programas de capacitación, difusión y de cooperación tanto teórica como técnica conjuntamente con academias y organismos internacionales, estableciendo alianzas estratégicas con distintas entidades públicas y organismos internacionales, como parte de sus grupos de interés.</p> <p>Sostenemos estrechas relaciones con diversos organismos, en especial internacionales, en materia de comparación de procesos y servicios, intercambio productivo de conocimiento e información con terceros (Benchmarking) así como de mejores prácticas</p>	
---	---	--

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>internacionales, tales como las visitas que representantes de la OPTIC han realizado para fines de conocer buenas prácticas, citadas en los criterios facilitadores, y las visitas de delegaciones internacionales a las instalaciones de la OPTIC, como son los casos de Honduras, Nicaragua y El Salvador.</p> <p>La OPTIC ha compartido resultados de proyectos de Gobierno Electrónico fruto de relaciones de esta naturaleza, mediante la publicación de nuestros logros en Redes Globales de Colaboración, aportando en la implementación de herramientas útiles en Latinoamérica y el Caribe; a la vez que ha conocido las mejores prácticas de los países más avanzados en la materia que le compete. Estamos certificados bajo las normas ISO desde el año 2012 hasta la fecha.</p> <p>En septiembre de 2016 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9001:2015 Gestión de la Calidad como el 2000-1:2011 Gestión de los Servicios TI, la cual confirma los resultados de innovación y mejora continua en nuestros servicios</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Desde junio 2016 a la fecha se han realizados 2 revisiones por la dirección donde se contempla los resultados, conclusiones y riesgos. Formulario de minutas</p>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La OPTIC, periódicamente revisa la efectividad del nivel de conocimiento y aceptación de la Visión, Misión y valores entre los empleados. Para ello, los mecanismos que utiliza son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•• Auditorías internas y autoevaluación conforme a los modelos: <ul style="list-style-type: none"> <li>»» Marco Común de Evaluación (CAF).</li> <li>»» Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.</li> <li>»» Sistema de Gestión de los Servicios ISO 20000-1:2018.</li> </ul> </li> </ul> <p>Evidencias: Auditorías internas y autoevaluación conforme a los modelos: »» Marco Común de Evaluación (CAF). »» Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. »» Sistema de Gestión de los Servicios ISO 20000-1:2018.</p>	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Las estrategias que hemos trazado persiguen mantenerse a la vanguardia, y por eso nos preocupamos de buscar siempre mejoras en el desempeño de los empleados y eficacia de nuestros procesos.</p> <p>Una de las acciones que la Institución estableció corresponde a operar libre de papel (Paperless), hacia la cual nos encaminamos gracias a la utilización de mensajería digital, la digitalización de documentos, documentación digital de los sistemas ISO, entre otras soluciones. Logramos eliminar el papel en áreas cuya naturaleza hace necesaria su utilización, como es el caso de los departamentos de Tecnologías de la</p>	

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Información, Gestión de la Calidad, Comunicaciones, entre otras documentaciones de las áreas en general. Para los fines se han colocado escáneres para la captura de documentos al igual que un sistema especialmente diseñado de digitalización y administración de documentos, que reduce los costos asociados con la labor de archivar o consultar expedientes y documentos en papel. Mediante la estrategia Paperless, la OPTIC persigue convertirse en un modelo para otros organismos estatales, sirviendo de asesor en la planificación e implementación de proyectos similares que busquen la eliminación del uso de papel en los puestos de trabajo, lo que se traduciría en importantes ahorros para el Estado Dominicano.</p> <p>Estamos certificados bajo las normas ISO desde el año 2012 hasta la fecha.</p> <p>En septiembre de 2016 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9001:2015 Gestión de la Calidad como el 2000-1:2018 Gestión de los Servicios TI, la cual confirma los resultados de innovación y mejora continua en nuestros servicios, en ese mismo orden también introducido la digitalización de documentos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>normas ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad ISO 2000-1:2018 Gestión de los Servicios TI Mantenemos estrechas relaciones con diversos organismos, en especial internacionales, en materia de comparación de</p>	
--	---	--

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>procesos y servicios, intercambio productivo de conocimiento e información con terceros (Benchmarking) así como de mejores prácticas internacionales, tales como las visitas que representantes de la OPTIC han realizado para fines de conocer buenas prácticas, citadas en los criterios facilitadores, y las visitas de delegaciones internacionales a las instalaciones de la OPTIC, como es uno de los casos más reciente el de Honduras.</p> <p>La OPTIC ha compartido resultados de proyectos de Gobierno Electrónico fruto de relaciones de esta naturaleza, mediante la publicación de nuestros logros en Redes Globales de Colaboración, aportando en la implementación de herramientas útiles en Latinoamérica y el Caribe; a la vez que ha conocido las mejores prácticas de los países más avanzados en la materia que le compete. Desde mayo 2017 hasta la fecha contamos con 59 convenio de cooperación para el Centro de Atención Gubernamental, 13 en el Centro de Atención Presencial (CAP), renovable cada año y 84 Acuerdos de Nivel del Servicios (SLA) para los servicios de TI. Dichos Acuerdos son revisados a intervalos planificados.</p> <p>Contamos con sistema de digitalización de documentos.</p> <p>Una de las acciones que la Institución estableció corresponde a operar libre de papel (Paperless), hacia la cual nos encaminamos gracias a la utilización de mensajería digital, la digitalización de documentos, documentación digital de los sistemas ISO, entre otras soluciones.</p>	
--	---	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Logramos eliminar el papel en áreas cuya naturaleza hace necesaria su utilización, como es el caso de los departamentos de Tecnologías de la Información, Gestión de la Calidad, Comunicaciones, entre otras documentaciones de las áreas en general.</p> <p>En septiembre 2016 fue realizada las auditorías externas de seguimientos de nuestras certificaciones, bajo las normas ISO tanto el 9001:2015 Gestión de la Calidad como el 2000-1:2018 Gestión de los Servicios TI, la cual confirma los resultados de innovación y mejora continua en nuestros servicios.</p> <p>Cada 6 meses realizamos auditoria externas e internas</p> <p>Estamos certificados bajo las normas ISO desde el año 2012 hasta la fecha.</p> <p>En septiembre de 2016 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9001:2015 Gestión de la Calidad como el 2000-1:2018 Gestión de los Servicios TI, la cual confirma los resultados de innovación y mejora continua en nuestros servicios</p> <p>La ejecución de los fondos asignados se realiza de manera adecuada y siempre apegada a los instrumentos que la regulan, principalmente los controles internos establecidos por la Unidad de Auditoría Interna que nos asignó la Contraloría General de la República. El cumplimiento de esto permite la utilización racional de los recursos y la ejecución de los objetivos planteados en la priorización de los gastos y las inversiones.</p>	
--	---	--

<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Otro punto importante, es el envío de los informes financieros semestrales a la DIGECOG, dándole cumplimiento a la Ley No. 126-01 sobre la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>El resultado de la buena gestión financiera de la OPTIC, ha sido reconocida por parte de la Contraloría General de la República por nuestro apego a Ley No. 10-07 sobre el Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República.</p> <p>Además, nos apegamos Resolución 001-11 sobre Normas Básicas de Control Interno. Así mismo cumplimos con la Resolución No. 001-17 de las Normas Básicas de Control Interno obteniendo una puntuación de un 90.41%</p> <p>Todas nuestras órdenes de pagos están debidamente revisadas y aprobadas por los auditores de la Unidad de Control Interno (UCI) de la Contraloría General de la República. Siendo sus informes de cien por ciento (100%) sin hallazgos, dándole fiel cumplimiento dicha Ley No. 10-07.</p>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Otro punto importante, es el envío de los informes financieros semestrales a la DIGECOG, dándole cumplimiento a la Ley No. 126-01 sobre la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Cabe señalar que, hemos ejecutado cada recurso asignado por la Dirección General de Presupuesto de manera eficiente, eficaz y</p>	

	<p>transparente, según lo establece la Ley No. 423-06 sobre Presupuesto para el Sector Público. Todas nuestras órdenes de pagos están debidamente revisadas y aprobadas por los auditores de la Unidad de Control Interno (UCI) de la Contraloría General de la República. Siendo sus informes de cien por ciento (100%) sin hallazgos, dándole fiel cumplimiento a la Ley No. 10-07 sobre el Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República.</p> <p>Otro punto importante, es el envío de los informes financieros semestrales a la DIGECOG, dándole cumplimiento a la Ley No. 126-01 sobre la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Puesto que OPTIC no genera recursos fiscales, dado que no posee ningún servicio que cobre directamente a sus clientes, depende de asignaciones presupuestales provenientes del Poder Ejecutivo. La cantidad de recursos que demandan los departamentos está atada a la complejidad y magnitud de los proyectos que cada uno tiene en cartera, por lo que los montos que se solicitan al Poder Ejecutivo son muy variables y no necesariamente se obtienen las asignaciones esperadas. Sin embargo, priorizamos los proyectos de inversión considerando la cantidad de clientes que afecta, así como impacto que cause sobre ellos, prevaleciendo aquellos que en una mayor medida permitan un aumento en la</p>	
--	--	--

	<p>eficiencia y eficacia ya sea de procesos, servicios u operaciones. El uso eficaz de los fondos asignados es prioridad para la Institución en su búsqueda por lograr la implantación total del Republica Digital en todos los sectores gubernamentales.</p> <p>Finalmente, en el ánimo de mantener la transparencia en el uso de los fondos y poder evaluar con objetividad su eficacia, la Dirección Administrativa y Financiera realizan también auditoría financiera interna, cuyos resultados están disponibles en los archivos de ésta área y donde se puede observar que cada egreso posee los documentos que avalan la transacción realizada.</p>	
--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.