



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

FECHA

19 de julio 2021

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La OGTIC 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: http://optic.gob.do/.</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 OGTIC 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 http://optic.gob.do/.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal http://optic.gob.do/ 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 http://optic.gob.do/, 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 http://optic.gob.do</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>Inducciones Política de TI</p> <p>La OGTIC, 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"> • Auditorías internas y autoevaluación conforme a los modelos: • Marco Común de Evaluación (CAF). • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000-1:2015. • 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>Evidencias: Marco Común de Evaluación (CAF). Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000-1:2015. 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 OGTIC 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"> •Cortesía: se manifiesta en el trato amable y de respeto a la dignidad en las relaciones humanas. •Decoro: impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que demanden un servicio. • Discreción: requiere guardar silencio de los que se traten cuando éstos ameriten confidencia. • 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. • Honestidad: refleja el recto proceder del individuo. • 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. • 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. • Probidad: conducta humana considerada como reflejo de integridad, honradez y entereza. • Pulcritud: manejo adecuado y transparente de los bienes del Estado. • Vocación de Servicio: se manifiesta a través de acciones de diligentes de las tareas asignadas e implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados. 	
--	---	--

<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 OGTIC 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). A través de correo masivo se dieron a conocer nuestra nueva visión, misión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Correo Institucional Charlas POA Mural</p>	
---	--	--

	Eventos de Integración de Personal Reuniones	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 OGTIC 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 http://optic.gob.do. Está en curso la actualización del Manual de Cargo, Estructura Organizacional y Manual de Funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Portal http://optic.gob.do Manual de Cargo, Estructura Organizacional Manual de funciones</p> <p>La OGTIC mediante metas presidenciales, revisiones y encuestas han identificado mejoras, la cuales han introducidos cambios</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</p>	<p>y prioridades en nuestro modelo de gestión y nuestro Plan Estratégico.</p> <p>Cambio en la estructura. Cambio en el organigrama. Contando con procesos claramente definidos y una estructura organizativa a través del organigrama. Está en curso la actualización del Manual de Cargo, Estructura Organizacional y Manual de Funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Organigrama Plan Estratégico publicados en nuestro portal http://optic.gob.do/. Manual de Cargo, Estructura Organizacional Manual de funciones 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 http://optic.gob.do/</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</p>	
---	---	--

<p>Scorecard”).</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>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, aceptación, transferencia, mitigación o aceptación.</p> <p>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 9000-1:2015 y únicos en el país certificados bajo ISO 20000-1:2018</p>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>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 Auditoría Técnica se formulan normas para la estandarización de las TIC en las instituciones del Estado Dominicano. Publicado en nuestro portal http://optic.gob.do.</p> <p>Evidencias: Portal http://optic.gob.do.</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 retroalimentados 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 acuerdos de nivel de servicios (SLA) revisados 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>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>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: CO-FO-001- Formulario de 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: Formulario CO-PI-001</p> <p>La OGTIC 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 http://optic.gob.do. Contamos con el seguimiento y actualizaciones a las Certificaciones de las normas ISO (ISO 9000-1:2015 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>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>portal http://optic.gob.do.</p> <p>La OGTIC 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 institucionales y en nuestro portal http://optic.gob.do. Se socializó nuevo plan de Beneficios y Bienestar, impulsando la motivación de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Correos Protector de pantalla Cuadros Carnets institucionales nuestro portal http://optic.gob.do</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</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)</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>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 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 de cada 2 años, donde uno de los objetivos es obtener una percepción lo más cercana posible, sobre el trato equitativo en nuestros colabores. para realizar un plan de acción, donde llevemos a cabo las mejoras planteadas en el informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal http://optic.gob.do Procedimiento GC-PR-008-Procedimiento Tratamiento de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones</p>	
---	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</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>Buzón de sugerencias Mesa de servicio Encuesta de Clima Laboral.</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) 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 una política de gestión del conocimiento, a través de la cual se realizan transferencias de conocimientos al personal. Contaremos con intranet donde tendremos acceso a las informaciones de un forma más rápida y eficiente.</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>Contamos con una herramienta de Evaluación de Desempeño, aplicada cada año, a los fines de retroalimentar a nuestros</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>colaboradores, sobre el desempeño de sus funciones y áreas de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>CC-PR-002-Evaluación de Desempeño 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. Contamos con una Matriz de Cargos con Suplencias. Se llevará a cabo un plan de sucesión, con la finalidad de capacitar, transferir, potenciar conocimiento y preparar a los recursos humanos a llevar tareas especializadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario de vacaciones y ausencias RH-FO-025-Matriz de Cargos con Suplencias 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.</p> <p>Tenemos un acuerdo con la Universidad del Caribe, donde cada empleado y sus dependientes directos, tienen la facilidad de optar por el beneficio del 30% de descuento en la matrícula.</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>Se llevará a cabo un plan de sucesión, con la finalidad de capacitar, transferir, potenciar conocimiento y preparar a los recursos humanos a llevar tareas especializadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>CO-FO-001-Formulario de Minuta 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>CO-FO-001-Formulario de minuta 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. Se lleva a cabo el programa “Campeón al Servicio” dirigido a nuestro personal del Call Center y Punto GOB, donde se destaca en cada área el personal que ha cumplido con las métricas de servicio establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Bono de Evaluación de Desempeño Fotos en los Monitores Murales</p> <p>Nosotros hacemos 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 través del formulario de ausencias y vacaciones RH-FO-025. Con el objetivo de llevar un balance entre lo laboral y la vida familiar de nuestros colaboradores, la OGTIC ha creado un Programa de Flexibilidad Laboral, donde adicionamos días por licencia de paternidad, día libre por cumpleaños, y días extras por fallecimiento de unos de los familiares directos de nuestros empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario de ausencias y vacaciones RH-FO-025.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>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>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</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 OGTIC cuenta con un departamento de Desarrollo de Proyecto Comunitario el cual contribuye con fortalecimiento del gobierno 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 http://optic.gob.do.</p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <p>portal http://optic.gob.do La OGTIC tiene identificada las políticas públicas relevante para la organización en el marco legal de nuestro Plan estratégico, publicado en el portal http://optic.gob.do.</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>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Evidencias: portal http://optic.gob.do.</p> <p>El Gobierno Dominicano creó a la OGTIC, 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 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 http://optic.gob.do</p> <p>Evidencia: Portal: http://optic.gob.do</p> <p>La OGTIC 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</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>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 http://optic.gob.do.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal http://optic.gob.do.</p> <p>La OGTIC cuenta con un departamento de Desarrollo de Proyecto Comunitario el cual contribuye con fortalecimiento del gobierno 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 A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2 y E1, publicada en nuestro portal http://optic.gob.do. Nuestros Director General ha participado en distinga reuniones en el área ejecutiva y legislativas, actividad publicada en portal http://optic.gob.do</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>portal http://optic.gob.do</p> <p>Contamos involucramiento a determinados grupos de interés relevantes en la definición de nuestros resultados mediante realización de Acuerdos de Cooperación Interinstitucional, dichos acuerdos están registrado en el Departamento Jurídico y publicado en el plan estratégico publicado en nuestro portal http://optic.gob.do/. Entre ellos podemos mencionar:</p> <p>Alianza entre la OGTIC 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"> • Alianzas y convenios con instituciones claves para proyectos especiales de alta prioridad para la Nación como son: <ul style="list-style-type: none"> » Ventanilla Única de Inversión.» Plataforma Unificada de Transparencia Gubernamental. • Alianza con la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), con el proyecto Telemedición y gestión energética. • Alianza con Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), con el proyecto Territorios Digitales junto al INDOTEL. <p>Contamos con los registros de actividades y eventos, a través de departamento de comunicaciones los cuales realizan publicaciones de dicha actividad. Y la</p>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>socializan mediante murales, correos, el portal de la Institución entre otras.</p> <p>Evidencias: Murales Correos Portal Institucional: portal http://optic.gob.do</p> <p>Para la OGTIC 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> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas. • Redes Sociales. • Radiodifusión Pública (Radio y Televisión). • Artes visuales (Físicas y Digitales). • Entre otras. Buscar reconocimientos por periódicos u otro medio <p>Contamos con un catálogo de servicios publicado en nuestro portal http://optic.gob.do con los requisitos de cada servicio brindado por facilidad de nuestros clientes.</p> <p>Evidencias: portal http://optic.gob.do</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>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>La OGTIC 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>La OGTIC 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>A nivel interno, aplicamos la Encuesta de Clima laboral, a través del sistema SECAP.</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>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>La OGTIC 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 9000-1:2015 e ISO 20000-1:2018. Lo cuales son revisados cada cierto tiempo.</p> <p>La OGTIC, 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>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 OGTIC, 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>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>La OGTIC ha marcado un firme compromiso con suplir las necesidades de las partes interesadas (Internas y Externas): Buzón de sugerencias y encuestas. 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 9000-1:2015 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
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En la OGTIC, 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 OGTIC, es gestionado por medio de los objetivos estratégicos, estos son medibles por indicadores a los cuales se les asignan las</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>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 OGTIC, 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 que hacer.</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.</p> <p>Se realizan informe cada tres meses del servicio a los clientes, y revisiones de Acuerdo de Nivel de los servicios para equilibrar las necesidades de los grupos de interés analizados en nuestros planes Estratégico</p> <p>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 OGTIC 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 OGTIC, 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 OGTIC, tras la implementación de un sistema de gestión integrado basado en las normas ISO 9000-1:2015 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 9000-1:2015 e ISO 20000-1:2018.</p> <p>Matriz de seguimiento a los indicadores de gestión.</p> <p>La OGTIC 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</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>Nacional de Gobierno Electrónico y en las líneas de acción con las que se tiene que operar para su desarrollo, Publica el Plan Estratégico en el portal institucional: www.optic.gob.do Plan Estratégico</p> <p>Evidencia: Portal: www.optic.gob.do.</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 www.optic.gob.do. Evidencia: portal www.optic.gob.do.</p> <p>La OGTIC, tras la implementación de un sistema de gestión integrado basado en las normas ISO 9000-1:2015 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. 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 9000-1:2015 e ISO 20000-1:2018 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</p>	<p>En nuestra organización utilizamos el Benchmarking como un mecanismo activo</p>	

<p>de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>para mantener actualizada nuestra 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. Dichas visitas están publicadas en nuestro portal http://optic.gob.do 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"> • Firma digital. • Digitalización de Documentos • Estandarización y Formularios Electrónicos <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 http://optic.gob.do</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>Oficina Virtual de Libre Acceso a la Información OPTIC.</p> <p>En este espacio virtual cumplimos con la disposición requerida en la Ley 200-04 de 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</p> <p>Evidencia:</p> <p>www.optic.gob.do/transparencia</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. Atendiendo a las</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>necesidades de nuestros colaboradores hemos reforzado e ideado un Plan de Beneficios y Bienestar.</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>Con el objetivo de llevar un balance entre lo laboral y la vida familiar de nuestros colaboradores, hemos creado un Programa de flexibilidad laboral, donde adicionamos días por licencia de paternidad, día libre por cumpleaños, y días extras por fallecimiento de unos de los familiares directos de nuestros empleados.</p> <p>Evidencias: Reglamento Interno Manual de Cargo Manual de funciones Estructura Organizativa.</p>	<p>No se ha Creado una Política de Inclusión.</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>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. Está en curso la actualización del Manual de Cargo, Estructura Organizacional y Manual de Funciones.</p> <p>Evidencias:</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>Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Pruebas técnicas Evaluaciones de desempeño Capacitación Plan Estratégico Manual de Funciones Manual de cargo</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 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>Contamos con una Matriz de Beneficios e Incentivos, como parte de recompensar la labor de nuestros colaboradores. Se realizó un reforzamiento de nuestra matriz de beneficio.</p> <p>Evidencias: Manual de funciones</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>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>Descriptivo de unidades organizativas manual de Descripciones de Puestos. Matriz de Beneficios e Incentivos</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:</p> <p>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 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 Actualización en curso del Manual de Cargo. 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</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>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 RH-PR-Procedimiento de Reclutamiento y Selección</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	

	<p>crecimiento individual, como también al logro de los objetivos institucionales. 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</p>	

	oportunidad de desarrollar y fortalecer sus competencias.	
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.	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.	
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).	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. Se llevará a cabo un plan de sucesión, con la finalidad de capacitar, transferir, potenciar conocimiento y preparar a los recursos humanos a llevar tareas especializadas.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	En la OGTIC 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	

	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. Esto es sustentando con la virtualidad.</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 OGTIC 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 de Evaluación de Capacitación. Evidencias: RH-FO-014-Formulario de Evaluación de Capacitación	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	En la OGTIC, 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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	

	<p>fomentando la participación en la toma de 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. Se dispone de una hora cada mes para encuentros con el Director General, donde los empleados de los diferentes niveles jerárquicos, tendrán la oportunidad de expresar sus sugerencias, opiniones e ideas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correos Socialización Mural Minutas de reunión Fotografías 	
<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 soluciones a las oportunidades de mejoras que puedan emanar de cada situación.</p> <p>Realizamos encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP). Se dispone de una hora cada mes para encuentros con el Director General, donde los empleados de los diferentes niveles.</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 OGTIC, 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>	

	Encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP)	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Para lograr con los objetivos planificado en nuestro Plan estratégico damos Fiel 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 lograrlos y cualquier otro tema de interés institucional. Evidencia: PD-FO-006-Plan Operativo Anual General	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Realizamos encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP). Evidencia: Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).	
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. Se dispone de una hora cada mes para encuentros con el Director General, donde los empleados de los diferentes niveles. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la	Comprometidos con el bienestar en cuanto a salud refiere, nuestro personal cuenta con	

<p>salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>buenas condiciones de trabajo. En nuestra matriz de beneficios 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.</p> <p>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 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 y salud de nuestra gente. Nos preocupamos por mantener la higiene en las áreas. Contamos con un adecuado lugar de trabajo donde se le facilita un espacio con la tecnología acorde con el trabajo que va a desempeñar. Hemos implementado una póliza de Seguro Médico para personal de nuevo ingreso que aún su proceso de aprobación por parte de las instituciones reguladoras no ha concluido y por ende no disponen de cobertura de salud. A los fines de Comprometidos con el bienestar en cuanto a salud refiere, nuestro personal cuenta con buenas condiciones de trabajo. En nuestra matriz de beneficios 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.</p>	
---	--	--

	<p>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 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 y salud de nuestra gente. Nos preocupamos por mantener la higiene en las áreas. Contamos 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, para que estos puedan resolver situaciones</p>	

	<p>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. Con el objetivo de llevar un balance entre lo laboral y la vida familiar de nuestros colaboradores, hemos creado un Programa de Flexibilidad Laboral, donde adicionamos días por licencia de paternidad, día libre por cumpleaños, y días extras por fallecimiento de unos de los familiares directos de nuestros empleados.</p> <p>Evidencias: formulario de vacaciones y ausencias RH-FO-025 Programa de Flexibilidad Laboral</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En OGTIC, 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 un ascensor y rampa la entrada del edificio para el personal con discapacidad. Tenemos persona con licencia permanente apegado a la Ley 41-08.</p> <p>Evidencia:</p> <p>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> <p>Contamos con un programa de verano, para hijos de nuestros empleados.</p> <p>Actividades de integración. Jornada Semana de la Salud.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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 el Portal Transaccional de Contrataciones Públicas donde están listados nuestros clientes y/o proveedores. Acuerdo OPTIC-PNUD, para el fortalecimiento de los servicios público se puede verificar en la contraloría.</p> <p>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. Se puede apreciar en sistema (siscompras) que tenemos un 98.81, en puntuación por cumplimiento de los procesos y leyes del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: Listado Maestro de Proveedores con Impacto Significativo AF-MA-001 Portal Transaccional de Contrataciones Públicas del Estado Dominicano Acuerdo OPTIC-PNUD</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"> • Agencia Coreana para la Cooperación Internacional (KOICA). • Microsoft. • National IT Industry Promotion Agency (NIPA). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Tecnológico de Monterrey (ITESM). • Banco Mundial. • Ministerio de Información y Comunicación de la República de Corea. • Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC). • Business Software Alliance. • Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET). • Secretaría de Desarrollo Integral de la Organización de Estados Americanos (OEA). • Gobierno de la República de China (Taiwán). • Memorando de Entendimiento entre la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de la República de Panamá y la OPTIC. • Convenio de Colaboración Académica entre la Universidad del Caribe (UNICARIBE) y la OPTIC. • Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Universidad del Caribe (UNICARIBE) y la OPTIC. 	
<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"> •Organización de Estados Americanos (OEA). •Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC). •Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). • Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA). •National IT Industry Promotion Agency (NIPA). • Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). • Universidad Iberoamericana (UNIBE). • Fundación Polo Científico e innovación del Noroeste de Santo Domingo. • Certifica.com Dominicana, S.A. •Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). •Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). •Universidad de Chile. •Agencia de Cooperación Internacional de Chile (AGCI). •National Information Society Agency (NIA-Korea). •Mancomunidad Gran Santo Domingo. •Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU). <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: https://optic.gob.do/</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</p>	

	<p>noticias reseñadas en los diversos medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal OPTIC: https://optic.gob.do/</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La Oficina Gubernamental de Tecnologías de información y Comunicación (OGTIC) 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 OGTIC 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>Trabajamos en el fortalecimiento de las TIC, en alianza con otras instituciones del Estado, que impacten de manera positiva la prestación de servicios que ofrece el Estado a sus Ciudadanos.</p>	

	<p>Este acuerdo permanece en vigencia.</p> <p>Esta cooperación interinstitucional aún sigue vigente.</p> <p>Continuamos en el seguimiento y apoyo de todos sus sistemas para la implementación de áreas de mejora.</p> <p>Esta cooperación institucional aún sigue vigente.</p> <p>Nota:</p> <p>Continuamos en el seguimiento y apoyo de todos sus sistemas para la implementación de áreas de mejora.</p> <p>Contamos para la zona del Distrito Nacional con el Centro de Atención al Ciudadano Punto GOB ubicado en el pasillo Kennedy, local K-26, en la Plaza Sambil.</p> <p>Desde el año pasado el Ciudadano cuenta con más 270 servicios y trámites gubernamentales en un solo lugar, ahorrándoles tiempo y dinero.</p> <p>Contamos con un área de estaciones de servicio en línea con la disponibilidad de más de 300 servicios, con un personal altamente capacitado para acompañar al ciudadano hacer sus trámites.</p> <p>Ofreciendo servicio extendido como ningún otro en el país, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados de 9:00 a.m.</p>	
--	--	--

	a 6:00 p.m. y domingo de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Tenemos definido responsabilidades de cada socio. Es importante señalar que para la formalización de los acuerdos que realiza la OGTIC, 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 OGTIC.</p> <p>Evidencias: JU-FO-15- Acuerdo de cooperación interinstitucional Punto GOB</p>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>La OGTIC establece condiciones para el intercambio de personal con los asociados.</p> <p>Evidencias: RH-PR-001-Procedimiento de reclutamiento y selección</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>La OGTIC tiene bien definido el alcance de los acuerdos suscritos con organizaciones internacionales en el departamento Jurídico.</p> <p>Evidencias:</p>	

	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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 OGTIC 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 ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Contamos con 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 dirección www.311.gob.do y telefónico, donde los ciudadanos pueden registrar sus denuncias,	

	<p>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 OGTIC 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. 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, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La OGTIC 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</p>	

	<p>de la dirección www.311.gob.do 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, compra, estadísticas, finanzas, proyectos y otras actividades de la institución.</p> <p>Estas informaciones están disponibles para el ciudadano accediendo a través de: www.optic.gob.do/transparencia</p> <p>Evidencias: www.optic.gob.do/transparencia.</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</p>	

	comunicación, el portal institucional, las redes sociales, entre otras. (Redes Sociales). 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 http://optic.gob.do/ e instrucciones y requisitos. Evidencias: Portal OGTIC: http://optic.gob.do/	
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 http://optic.gob.do/ es actualizado periódicamente. Evidencias: Portal OGTIC: http://optic.gob.do/	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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 OGTIC - www.optic.gob.do/transparencia. , sistema de información de la Gestión Financiera (SIGEF), el que nos permite hacer una evaluación costo-beneficio, en el mismo	

	<p>orden tenemos el Portal Dominicano y un comité de Compras y Contrataciones.</p> <p>En la OGTIC nos regimos por la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones de 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, Decreto 15-17 control del Gasto Público, así como su reglamento de aplicación el Decreto 130-05.</p> <p>Todo esto alineado a nuestro Plan Estratégico publicado en nuestro portal http://optic.gob.do</p> <p>Evidencias: portal http://optic.gob.do/transparencia</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La OGTIC Planifica, analiza los riesgos, oportunidades de son mejora, orientado a la eficientización 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 directa del Centro de Contacto Gubernamental entre otros.</p>	

	Evidencias: GC-MT-031-Matriz de riesgo y oportunidades de mejora de los procesos del GC	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Todos los procesos financieros son monitoreados por SIGEEF. Dichos procesos son publicados en nuestro portal: optic.gob.do . Evidencias: portal: optic.gob.do .	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con matrices de costos TI-MT-004 y AF-MT-003 para asegurar una gestión eficaz. Todas las operaciones de la OGTIC están alineadas con el objetivo de la presidencia y el plan estratégico Evidencia: matrices de costos TI-MT-004 y AF-MT-003	
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.).	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. Evidencias: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) El Portal del Estado Dominicano	

<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 y autorizado por el MAP, donde está definido. También contamos con una unidad de auditor externo de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>Evidencias: Portal OGTIC: http://optic.gob.do/</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 2021:</p> <p>Presupuesto Aprobado Año 2015 – RD\$ 243,479,650.00</p> <p>Presupuesto Aprobado Año 2016 – RD\$ 253,479,650.00</p> <p>Presupuesto Aprobado Año 2017 – RD\$ 398,500,865.00</p> <p>Presupuesto Aprobado Año 2018 – RD\$ 440,810,865.00.</p>	

	<p>Presupuesto Aprobado Año 2019- RD\$418,500,865.00</p> <p>Presupuesto Aprobado Año 2020 RD\$448,500,866.00</p> <p>Presupuesto Aprobado Año 2021 RD\$620,794,047.00</p> <p>Evidencia: Presupuesto OGTIC</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 sus funciones. Esa socialización de la información permite que todos los departamentos estén alineados a la</p>	<p>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>operación general que realiza la institución. (Intranet Institucional).</p> <p>Se ha mejorado la distribución del File Server y se ha generado acceso al mismo desde VPN.</p> <p>Evidencias: Portal OGTIC: http://optic.gob.do/</p> <p>Contamos con nuestro portal http://optic.gob.do, diseñado bajo las normas NORTIC, donde tenemos informaciones disponibles para uso de los grupos de interés y clientes.</p> <p>Evidencias: Portal OGTIC: http://optic.gob.do/</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</p>	<p>No se han creado 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>mantenga los lineamientos trazados en cuanto a identidad y línea gráfica. En el caso de nuevos empleados estas plantillas son presentadas en el proceso de inducción que realiza el Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Se ha iniciado el proceso de creación de políticas de concientización para el manejo de la seguridad de la información para los usuarios.</p> <p>Evidencias: CO-PI-001-Manual de Comunicaciones 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 OGTIC: http://optic.gob.do/ 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</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>ISO 9000-1:2015, 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, ofrecido en el Centro de Contacto Gubernamental también certificado por la Norma ISO 9000-1:2015. Se llevará a cabo un plan de sucesión, con la finalidad de capacitar, transferir, potenciar conocimiento y preparar a los recursos humanos a llevar tareas especializadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Norma ISO 9000-1:2015 La OGTIC 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</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>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>Contamos con procedimientos y políticas de seguridad al momento de la desvinculación de algún empleado clave. Se llevará a cabo un plan de sucesión, con la finalidad de capacitar, transferir, potenciar y asegurar el conocimiento y preparar a los recursos humanos a llevar tareas especializadas.</p> <p>Respaldo automático de Backup.</p> <p>Evidencias: RH-PI-001 -Política de Gestión del Conocimiento</p>	<p>Mejoras:</p> <p>No se ha establecido: Política de DLP (Prevención de pérdida de la Información) Política de desvinculación de usuarios Política de prevención. Políticas de enmascaramiento de la información</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La OGTIC 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.</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>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.</p> <p>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. Todos estos servicios están alineados con los objetivos estratégicos.</p> <p>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</p> <p>En la matriz de costo de los servicios tenemos definido el costo de los servicios tecnología mensualmente.</p> <p>Evidencias: Matriz de costo</p> <p>La institución cuenta con diferentes niveles de seguridad y acceso a la información por servicios, departamento, cargo y necesidad, control de acceso en la diferentes áreas, cámaras de vigilancia, control de</p>	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>temperatura independiente y energía de respaldo en caso de fallos, así como mecanismo de contingencia</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: http://optic.gob.do</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico OGTIC. • Alojamiento de Correo Electrónico. • Alojamiento de Portales Web. • Alojamiento de Aplicaciones. • Bases de Datos Internas Intranet. • CRM 31 I. • Foward. • Base de Datos CCG. • Servidor de Archivos. • DNS Público. • ERP (Dynamic Great Plains). • Internet CCG. • Gestor de Citas. • Trellos (Aplicación para Administración de proyectos). • Digitalización de Documentos. • Impresión. • CRQM (grabación llamadas CCG). • Telefonía Oficina Principal. • Telefonía CCG. • Telefonía Punto GOB. • Firma Digital. 	
---	--	--

<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Correo electrónico OGTIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento de Correo Electrónico. • Alojamiento de Portales Web. • Alojamiento de Aplicaciones. • Bases de Datos Internas Intranet. • CRM 3 I I. • Foward. • Base de Datos CCG. • Servidor de Archivos. • DNS Público. • ERP (Dynamic Great Plains). • Internet CCG. • Gestor de Citas. • Trellos (Aplicación para Administración de proyectos). • Digitalización de Documentos. • Impresión. • CRQM (grabación llamadas CCG). • Telefonía Oficina Principal. • Telefonía CCG. • Telefonía Punto GOB. • Firma Digital. <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>En proceso de adquisición de licencias de Project Online para la gestión de las tareas propias del área de proyectos.</p>	
---	---	--

<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>Evidencias: PMBOK: Metodología Project Management Body Of Knowledge. 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>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>Evidencias: Mesa de servicio 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>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Evidencia: Evaluación de Desempeño 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>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>Evidencias: SLA La OGTIC mantiene un constante monitoreo del estado de las redes internas y externas. Periódicamente se realizan auditorías 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. Evidencias: Mesa de servicio</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>Por medio a la creación de las normas NORTIC la OGTIC 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: www.optic.gob.do 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 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.</p> <p>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>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>Evidencias: Portal OGTIC: https://optic.gob.do/ Siendo la OGTIC 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 OGTIC: https://optic.gob.do/ 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 componentes químicos. También produce un bajo nivel de calor.</p> <p>Evidencias: Mesa de servicio</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<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 OGTIC: https://optic.gob.do/</p> <p>En OGTIC 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"> •Adecuar y equipar las áreas en función de sus actividades <p>Garantizar la seguridad de los usuarios y de los activos.</p> <p>Mantenimiento permanente de los equipos desde plantas eléctricas, equipos 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>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Evidencias: Portal OGTIC: https://optic.gob.do/ 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"> • Mantenimiento de plantas eléctricas, cada ciento cincuenta (150) horas, conforme lo recomienda el fabricante. • Mantenimiento de los ductos de los aires acondicionados cada tres (3) meses, • Mantenimiento de alfombras cada tres (3) meses • Mantenimiento de equipos activos según el uso de los mismos. <p>Evidencias: Mesa de servicio</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</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</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> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>parqueos disponibles para todo el personal y visitantes con vigilancia constante. Evidencias: Portal OGTIC: https://optic.gob.do/ 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. Evidencias: Portal OGTIC: https://optic.gob.do/ 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 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. La Institución, actualmente se encuentra en proceso de levantamiento con Bienes Nacionales para el descargo de dichos Equipos y Mobiliarios. Evidencias: Portal OGTIC: https://optic.gob.do/ 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</p>	
--	---	--

	<p>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: Portal OGTIC: https://optic.gob.do/</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 OGTIC, 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 9000-1:2015. Todas las actividades están orientadas a la Calidad Total</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha determinado la mejora en la descripción de los macroprocesos clave.</p>

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>requisito 4.5.5.2 de la norma ISO 20000-1:2018 requisito 8.5 de la norma ISO 9000-1:2015.</p> <p>Actualmente estamos certificados bajo las normas ISO 9000-1:2015 (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 9000-1:2015 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>Anexo No.29 (Certificaciones ISO 9000-1:2015 e ISO 20000-1:2018). General de Proceso DG-MP-001.</p> <p>Nuestros procesos están debidamente documentados y contemplados en el Manual de Procesos de la OGTIC, 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, Tenemos un Listado Maestro de todos los procesos y los responsables de dichos</p>	
--	---	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</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>procesos, también está registrado en nuestra Mesa de Servicios, donde se guarda un registro de cualquier modificación o actualización en la documentación, en el mismo orden contamos con una matriz de firmas con los nombres y fecha de cada responsable de cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mesa de servicios Libro de firmas</p> <p>Nosotros realizamos auditorías internas, externas y revisiones de todos los procesos de la organización dos veces en el año para eficiencia nuestro servicio. También contamos con la evaluación de los riesgos la cual son registrado para su aceptación o mitigación en la mesa de servicios. Todo esto alineado a nuestro Plan estratégico.</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 OGTIC, donde se explica en cada proceso, su objetivo, alcance,</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>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>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:</p> <p>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>Evidencias: ISO 9000-1:2015 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>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>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>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: 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"> •• Índice de disponibilidad global de los servicios. •• Índice de satisfacción de los clientes. •• Cantidad de incidentes reportados. •• Cantidad de quejas del servicio. •• Cantidad violaciones a los SLA. 	
--	--	--

<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>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"> • Asegurar la precisión de la información brindada a los ciudadanos. • Verificación de las habilidades y profesionalismo de los representantes. • Validar y controlar los procesos. <p>Evidencia:</p> <p>Índice de disponibilidad global de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los clientes. • Cantidad de incidentes reportados. • Cantidad de quejas del servicio. • Cantidad violaciones a los SLA. <p>La OGTIC ha realizaciones varias benchlearning nacionales internaciones publicado en nuestro Plan Estratégico. Uno de lo más reciente fue realizado en Hondura. 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>Evidencias:</p>	<p>No se ha identificado la necesidad de realizar Benchlearning con alguna institución, sobre la innovación de procesos.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con un Catálogo de servicios publicado en nuestro portal http://optic.gob.do 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: http://optic.gob.do</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 http://optic.gob.do. Los clientes son retroalimentación a través del Informe de gestión enviado por nosotros cada tres (3) meses.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: http://optic.gob.do</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</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias: Portal; http://optic.gob.do</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 OGTIC proporciona diversas informaciones a nuestros clientes a través del portal http://optic.gob.do, 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> <p>Evidencias: Portal: http://optic.gob.do</p>	
<p>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.</p>	<p>Mediante encuestas de los servicios brindados. La OGTIC a través de su Carta Compromiso Publicada en el portal http://optic.gob.do 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.</p> <p>Evidencias:</p>	

	portal http://optic.gob.do	
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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: http://optic.gob.do</p>	
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.).	<p>Contamos con horarios de servicios flexible y de fácil acceso, identificado en nuestro portal http://optic.gob.do, Carta Compromiso entre otros.</p> <p>En nuestra oficina principal Metro contamos con un horario de servicio de lunes a viernes, 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p> <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: http://optic.gob.do</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónica: Marcando 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país y así el ciudadano se pondrá en contacto con un representante especialmente entrenado para capturar su denuncia, queja o reclamación. • Internet: A través del portal de Internet www.311.gob.do el ciudadano puede registrar personalmente su denuncia, queja o reclamación de manera fácil y rápida con sólo llenar los formularios correspondientes. <p>El proyecto tiene como objetivo principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, queja o reclamación con sólo marcar 311 o accediendo al portal www.311.gob.do. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> •• Recibir y canalizar todos los casos enviados por los ciudadanos, independientemente de la modalidad usada, a los organismos correspondientes. •• 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. •• Acercar aún más al ciudadano al Gobierno Dominicano. <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 instituciones 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"> • Facilitar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos a través de múltiples canales de contacto. • Desconcentración de los servicios de las instituciones que integran al CAC. • Reducir los costos involucrados en la gestión de servicios gubernamentales. • Crear una nueva filosofía de servicio dentro de gobierno. • Aumentar los canales de interacción Estado-Ciudadano. • Incorporar el uso de los recursos de la tecnología para automatizar y agilizar la gestión de servicios. • Garantizar la entrega de los servicios de manera efectiva y eficiente. • Aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Implementar un sistema integrado y único como metodología de calidad en la prestación de los servicios públicos. • Mejorar la imagen del servicio público y a su vez, del Gobierno. <p>Evidencias:</p> <p>Portal: http://optic.gob.do</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Contamos con nuestro catálogo de servicios, donde define la cartera de	

	<p>prestación de los servicios y los requisitos para obtenerlo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: http://optic.gob.do</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<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>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Contamos con nuestro portal http://optic.gob.do, Mesa de Ayuda y Correo Institucional donde facilitamos el intercambio de dato e información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal http://optic.gob.do 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>OGTIC 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: »» La Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC).</p>	

	<p>»» Agencia Coreana de Promoción a la Industria de la Tecnología de Información (KIPA).</p> <p>»» El Banco Interamericano de Desarrollo (BID).</p> <p>»» United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA).</p> <p>»» Organización de las Naciones Unidas (ONU).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal: http://optic.gob.do</p>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<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: http://optic.gob.do</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>Nuestros procesos están debidamente documentados y contemplados en el Manual de Procesos de la OGTIC, 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>	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o	<p>Cada dos años realizamos la Autoevaluación CAF, y anualmente las Auditorias de</p>	

desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Seguimiento ISO Internas, Auditorias de Seguimiento ISO externas y la Revisión de nuestro Plan Estratégico y Plan Operativo Anual (POA.) Evidencias: Autoevaluación CAF	
--	---	--

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
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Mediciones de servicio en el Centro de Atención Ciudadana</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</p>	

	<p>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 del servicio ofrecido, tiempo del servicio entre otros indicadores.</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 de mayo 2018 hasta marzo 2019 para completar el cuestionario de encuesta.</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 encuesta de satisfacción, con la finalidad de medir los siguientes renglones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en espera. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad. • Cortesía. • Solución a requerimientos. • Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental. <p>El resultado obtenido en esta última versión de muestra que 98.72% de los encuestados están satisfechos con el servicio recibido por la OGTIC.</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 OGTIC 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. 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</p>	
--	--	--

	<p>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 OGTIC a través de su Centro de Contacto Gubernamental y Centro de Atención Presencial, son los de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Error no Crítico: aquellos que están relacionados con aspectos de tipo formal de la transacción, actitud, cortesía, amabilidad, entre otros. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Error Crítico: aquellos que generan trabajo, consecuencias graves, ya sea para el Cliente/Institución/Centro o para el usuario/ciudadano. <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</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>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 OGTIC para los siguientes medios:</p> <p>Encuesta anual electrónica de satisfacción Servicios OGTIC a los Clientes/Instituciones basado en los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en espera. • Profesionalidad. • Cortesía. • Solución a requerimientos. • Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental. <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 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</p>	
--	---	--

	<p>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 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>“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</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>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</p>	
---	--	--

	<p>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 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>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>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>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: www.optic.gob.do/transparencia</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>http://optic.gob.do/transparencia Desde el año 2012 hasta la fecha la OGTIC cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y Servicios de Tecnología bajo la Norma ISO 9000-1:2015 e ISO 20000-1:2018, siendo con esta última, la primera y única institución certificada bajo esta norma</p>	
--	--	--

	<p>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>NORTIC A1 Norma general sobre el uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado.</p> <p>NORTIC A2 Norma para la creación y gestión de portales web del Gobierno Dominicano.</p> <p>NORTIC A3 Guía de uso del portal de datos abiertos del Estado Dominicano.</p> <p>NORTIC A4 Guía de implementación interoperabilidad.</p> <p>NORTIC A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos 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>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>Contamos con un catálogo de servicios publicados en nuestro portal http://optic.gob.do/index.php.</p> <p>Evidencias:</p> <p>http://optic.gob.do/index.php. Contamos con un catálogo de servicios publicados en nuestro portal http://optic.gob.do/index.php.</p>	
--	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</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>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Evidencias: http://optic.gob.do/transparencia.</p> <p>Contamos con un total 1,423 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.</p> <p>Total, de servicios en la línea 700 contamos con 29 servicios y en la línea 311 contamos 51 servicios.</p> <p>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 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>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>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 OGTIC a los Clientes/Instituciones basado en los siguientes indicadores de los Servicios de TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta. • Satisfacción del cliente. • Comunicación • Profesionalidad. <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"> • Tiempo en espera. • Profesionalidad. • Cortesía. • Solución a requerimientos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental. <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"> • Tiempo en espera. • Profesionalidad. • Cortesía. • Solución a requerimientos. • Evaluación general del Centro de Contacto Gubernamental. <p>El resultado obtenido en esta última versión de muestra que 98.18% de los encuestados están satisfechos con el servicio recibido por la OGTIC.</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 OGTIC 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>Índice de Satisfacción Ciudadana (ISC) Promedio Anual para el Centro de Atención Gubernamental el año 2017 99.25% y para el año 2018 98.05% Promedio General en el año 2017 fue 99.25% y en el año 2018 98.06%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Gubernamental 14,262 para un promedio total 7,131.</p> <p>CCG Mayo- Mayo 2018. 2017 99.02% y 2018 98.06% para un Promedio anual de un 98.54%.</p> <p>Promedio Anual para el Centro de Atención Presencial (CAP) el año 2017 99.75% y para el año 2018 99.55% Promedio General en el año 2017 fue 99.74% y en el año 2018 97.45%.</p>	
--	--	--

	<p>Población Encuestada en el Centro de Atención Presencial 2,575 para un promedio total 1,288.</p> <p>CAP Mayo-Mayo 2018. 2017 99.76% y 2018 97.45% para un Promedio anual de un 98.61%.</p> <p>Índice de Nivel de Servicio (NS)</p> <p>En el Centro de Atención Gubernamental, en el año 2017 con un promedio de 95.48% y en el año 2018 con un promedio de 96.93%.</p> <p>CCG Mayo-Mayo 2018 promedio anual es de 96.53%. En el año 2018 con una población Encuestada CCG 8,481 y en 2019 (a la fecha) con una población 2,837. 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. Total, de encuestados del CAP 2,038 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 98.37% y en el año 2019 (a la fecha) 98.44%.</p>	
--	---	--

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Población Encuestada en el Centro de Atención Gubernamental 11,318 para un promedio total 5,659.</p> <p>CCG Mayo-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 99.80% Promedio General en el año 2018 fue 99.76% y en el año 2019 97.78%.</p> <p>Población Encuestada en el Centro de Atención Presencial 2,038 para un promedio total 1,019.</p> <p>CAP Mayo-Marzo 2019. 2018 99.82% y 2019 99.78% para un Promedio anual de un 99.80%.</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-Marzo 2019 promedio anual es de 92.41%.</p> <p>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 www.optic.gob.do.</p> <p>*Por correo electrónico a quejas@optic.gob.do y sugerencias@optic.gob.do.</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>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>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>Evidencias:</p> <p>Mesa de Servicio Buzón Físico</p> <p>Implementamos 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>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>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 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 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. El departamento Jurídico realiza las revisiones y renovaciones de los contratos de cooperación con cada institución cada año.</p>	
---	---	--

	Desde el mes de mayo 2017 hasta la fecha se enviado 46 Informe de Desempeño de los Servicios TI a los clientes.	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El personal administrativo la jornada de trabajo es de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. Punto GOB, es un punto de referencia en gestión de servicios públicos, contando con un sistema de turno y un horario extendido de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y la facilidad de sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. Punto GOB Sambil de 8:00am. a 8:00pm. sábados de 9:00am. a 6:00pm. y domingo de 10:00am. a 4:00pm. Debido a la actual pandemia por el Covid-19, nuestro personal administrativo cuenta con jornada laboral de trabajo de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm. y establecimiento de turnos para el teletrabajo.</p> <p>En el Centro de Atención Gubernamental, 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>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>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</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 http://optic.gob.do/index.php</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>El Centro de Contacto Gubernamental, con sus tres líneas de atención ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea *462 (*GOB) sobre información de servicios públicos • Línea 700 para la Prevención y Denuncia de Abuso Infantil • Sistema 311 para Recepción y Canalización de Denuncias, Quejas y Reclamaciones. • Portal de Estado Dominicano <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</p>	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>un plan de Continuidad y Disponibilidad. En la sección de servicios de nuestro portal optic.gob.do, 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: optic.gob.do</p> <p>Evidencias:</p> <p>portal: optic.gob.do</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Desde el junio 2016 no se registrado ningún caso.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</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, también contamos con una infraestructura tecnológica avanzada.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<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 www.optic.gob.do.</p> <p>*Por correo electrónico a quejas@optic.gob.do y sugerencias@optic.gob.do.</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 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>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>Mesa de Servicio Buzón Físico</p> <p>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: optic.gob.do, 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 (OGTIC),</p>	
--	---	--

	<p>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. 374-20: Se Designa al Sr. Pedro Quezada como Director General de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>Decreto 709-07: 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:</p>	
--	---	--

	<p>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</p>	
--	--	--

	<p>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: 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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	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	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>encuesta, por lo tanto, estamos a la espera del informe por parte de dicho Ministerio, quien es el órgano autorizado para tales fines. A nivel interno, aplicamos la Encuesta de Clima laboral, a través del sistema SECAP.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima laboral, a través del sistema SECAP</p> <p>Inducciones impartidas. Socializaciones de la misión, visión y valores a través de correos institucionales. De igual forma para tener nuestro personal enfocado hacia nuestras metas y objetivos definidos en nuestro plan estratégico. La misión visión y valores son publicados en los fondos de pantalla, cuadros y carnets.</p> <p>La misión visión y valores son publicados en los protectores de pantalla, cuadros y carnets. A través de correo masivo se dieron a conocer nuestra nueva visión, misión y valores.</p> <p>Realizamos encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).</p> <p>Comisión de Ética, promociones de los valores, inducciones, socializaciones por correos institucionales y publicado en nuestro portal: optic.gob.do</p> <p>Mensajería Interna. Correos Institucionales y Reuniones.</p> <p>Operativo contra el Dengue y Aedes Aegypti, con una participación total nuestros empleados empleados. Concienciación al</p>	
---	--	--

	personal a través de correo institucional sobre medidas preventivas ante el COVID-19.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<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 informe por parte de dicho Ministerio, quien es el órgano autorizado para tales fines.</p> <p>A nivel interno, aplicamos la Encuesta de Clima laboral, a través del sistema SECAP.</p> <p>Manual de Procesos, organigrama y manual de cargo. Actualización en cursos del Manual de Cargo, estructura y Manual de Funciones.</p> <p>Manual de Cargos y Sistema de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Sistema de Evaluación de Desempeño por Resultados.</p> <p>Bono por Desempeño.</p> <p>Estamos Certificado en los Sistemas ISO, estamos bajo el Modelo de Evaluación CAF. Actualización en curso de nueva estructura, a los fines de poder apoyar y desarrollar los cambios e innovación en los nuevos objetivos organizacionales.</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"> 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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Encuesta de Clima laboral del Ministerio de Administración Pública (MAP - SECAP)</p> <p>Incentivos días de las Madres, Incentivos Secretaria, Bienvenida de la Navidad Programas y Actividades. Varios incentivos.</p> <p>Facilitando flexibilidad de horario: Permisos de estudios, permisos para lactancia materna, extensión licencia de paternidad, permisos para citas médicas pediátricas y control de embarazo.</p> <p>Reclutamiento interno. Formulario de Advertencia y Amonestaciones. Cumplimiento de la ley 41-08 de Función Pública.</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 informe por parte de dicho Ministerio, quien es el órgano autorizado para tales fines.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 	<p>Plan de capacitaciones, hemos realizados Varias capacitaciones.</p> <p>Desde el Junio 2018 hasta la fecha. nuestro índice de eficacia de capacitaciones.</p>	

	<p>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>Leyenda $IEC = (A/B) * 100$ A= Cantidad de evaluaciones de eficacia de capacitación satisfactorias. B=Cantidad de evaluaciones de eficacia realizadas. IEC=Índice de Eficacia de Capacitación. Desde 2017 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 2017 hasta la fecha, el Índice de cumplimiento de la capacitación aprobada (ICCA): ha sido un 100%</p> <p>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES</p> <p>A= Cantidad de capacitaciones Impartidas 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. 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 2017 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 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. Por razones de COVID-19, las capacitaciones se han realizado a través de la virtualidad.</p> <p>El índice del primer semestre, referente a la Eficacia de Capacitaciones es de 27.2.</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>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Absentismo Laboral, En el segundo semestre 2021 contamos con un índice de absentismo de 2.54%.</p> <p>Rotación del Personal Desde Enero a Junio 2021 nuestro índice de rotación fue de 22.51%.</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 informe por parte de dicho Ministerio, quien es el órgano autorizado para tales fines. Realizamos encuesta de Clima Laboral, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP). Tuvo como resultado un nivel de abstención (31.43%).</p> <p>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>No se ha mejorado la definición de metas.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</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>La Evaluación de Desempeño, la realizamos a final de año, en el 2020 tuvimos un desempeño sobresaliente de 9.20%</p> <p>RESULTADOS SISTEMA INTEGRADO DE EVALUACION 2020</p> <p>Desempeño sobresaliente 9.20% Desempeño superior al promedio 17.15% Desempeño promedio 73.64 Desempeño bajo promedio 0% Desempeño insatisfactorio 0%</p> <p>Como referencia, en el año 2021 en nuestras actividades enfocadas en planes de mejoras un 76% 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, Mesa de Servicios, el portal institucional, entre otros. Desde junio 2018 hasta la fecha hemos impartido 22 capacitaciones. Obtenemos el Índice de Eficacia de Capacitación y el Índice de Cumplimiento de la Capacitación Aprobada El objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal, su meta es de un 90%, la meta establecida se mide semestral.</p> <p>Plan de capacitaciones y eficacia de capacitaciones impartidas, registrada en los expedientes de cada empleado.</p>	<p>No se ha mejorado la definición de metas y objetivos de resultados.</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 personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Por motivos de COVID-19, Solo hemos podido impartir 9 Capacitaciones aprobadas en el Plan de Capacitación Anual. Desde enero a junio del 2021 se ha realizado alrededor de 83 capacitaciones en formación de servicio al cliente y atención telefónica. Índice de eficacia de capacitación (IEC): su objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal, su meta es de un 100%, este indicador también la meta establecida, se mide semestral.</p> <p>Leyenda $IEC = (A/B) * 100$ 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 100% 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 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES</p> <p>A= Cantidad de capacitaciones Impartidas</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 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> <p>Anualmente: gratificación al equipo de Asistentes, Recepcionistas y secretarías; como también la Evaluaciones de Desempeño. Estamos llevando a cabo el programa “Campeón al Servicio” dirigido a nuestro personal del Call Center y Punto GOB, donde se destaca en cada área el personal que ha cumplido con las métricas de servicio establecidas cada mes.</p> <p>En el periodo evaluado, no se ha reportado conflicto de interés.</p> <p>Remitimos a todo el personal vía correo electrónico e información en murales, las medidas preventivas para el manejo del COVID-19. Concienciación para la lucha contra el Cáncer de Mama.</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.

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

<p>1. 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>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>En los resultados presentados por el E-Government Survey 2020, la República Dominicana ascendió a la posición # 82 del mundo, ganando así -13 posiciones más respecto al 2018 que se encontraba en la 95. Se coloca ahora en la posición # 3 de los 13 países del Caribe. Infraestructura de Telecomunicaciones en esta nueva versión aumento de manera significativa su crecimiento, en 2018 con 0.3655, en el 2020 un 0.5279, esto se traduce a un crecimiento de un 44.43% en un periodo de 2 años, el Capital Humano, 0.6927, mantuvimos un buen indicador general, tuvimos la oportunidad de dar un gran impacto a esta cifra crecimiento de +3.76 % finalmente en los Servicios en Línea 0.6782, el crecimiento fue de 15.92 %.</p> <p>E-Participation Index (EPI) en este índice la Republica Dominicana muestra avances verdaderamente significativos y de muchísima relevancia, a nivel mundial estamos posicionados en lugar 51 a diferencia del 2018 que ocupábamos el 79 (28 posiciones menos). En la región de latino américa y el caribe estamos posicionados en la 8va. Posición. Somos líderes indiscutibles en la región del caribe, posicionados en el 1er. Lugar en el ranking.</p> <p>División de Medición y Auditoría de Gobierno Electrónico es la división encargada de ofrecer información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable en materia de Gobierno Digital de la República Dominicana. Sus funciones principales son: 1. Coordinar los levantamientos de información institucional para la realización del</p>	
--	--	--

	<p>Índice de Tecnologías de la Información y Comunicación de gobierno electrónico (iTICge) anual.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Crear y actualizar la metodología a seguir en el levantamiento del iTICge. 3. Suministrar la data para el eje del SISTICGE en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública de Presidencia. 4. Dar seguimiento a los indicadores nacionales de Gobierno Electrónico (presencia web gubernamental, indicadores de transparencia, etc.). Dar seguimiento a los indicadores internacionales de Gobierno Electrónico que miden nuestro país. 5. Elaborar informe de puntos destacados de gobierno electrónico. 6. Elaborar un informe de presencia web municipal. 7. Mantener y actualizar base de datos de aplicaciones institucionales relacionadas con aspectos del Gobierno Electrónico. 8. Atender las solicitudes de información, estadísticas internas y externas relacionadas con el Gobierno Electrónico del país. <p>Publicación de 8 ediciones del “Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico” y actualmente cubriendo el 84% 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 de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y las</p>	
--	--	--

transparencias en las instituciones públicas de la República Dominicana.

iTICge es la herramienta desarrollada por 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 República para dar seguimiento a los indicadores claves y cumplimiento 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.

Actualización de la herramienta Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE), se le agregaron nuevas funcionalidades.

Para la novena edición, este estudio estará dividido en 2, medirá por separado las instituciones del gobierno central y las del gobierno municipal.

Logros:

La República Dominicana es miembro activo 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

<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>emergentes y el software público. Grupos de trabajo se han conformado en donde estamos aportando y participando como país; Ciberseguridad, comunicación, coronavirus, datos abiertos, innovación pública, interoperabilidad, software público y tecnologías emergentes.</p> <p>El Lic. Pedro Antonio Quezada Cepeda representación principal del país ante la Red GealC y director general de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC),</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, congestión de tránsito, contaminación del medio ambiente, entre otros.</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>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>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>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. 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 diferentes departamentos de la institución e iluminado de última generación.</p> <p>La OGTIC 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 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, congestionamiento de tránsito, contaminación del medio ambiente, entre otros.</p> <p>Además, el Centro de Contacto Gubernamental también ha tenido un impacto</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>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: http://optic.gob.do/transparencia/index.php 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. 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 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"> • Difusión de Información: 	
---	--	--

	<p>Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Intercambio y Atención al Cliente o Usuario: Consultas, quejas y sugerencias; • Trámites o Transacciones Bilaterales: "La información a que hace referencia el párrafo anterior será de libre acceso al público sin necesidad de petición previa". <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>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: optic.gob.do. Contamos con Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).</p>	
--	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</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: Lic. Bibian Cuevas Responsable de Acceso a la Información (RAI) Teléfono: (809)286-1009 ext.2261 E-mail: transparencia@optic.gob.do</p> <p>Tenemos una Comisión de Ética, la cual hemos sido valorados con una puntuación de 99 % por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) hasta la fecha, y a la vez, hemos sido felicitado por ser la primera institución en conformar la Comisión de 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). 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</p>	
--	--	--

gubernamentales en materia de e-Gob. Dichas estadísticas están disponibles en la sección de estadísticas de la OGTIC. Cualquier información adicional puede ser requerida por la parte interesada.

Logros

- 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.
- 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 transparencias en las instituciones públicas de la República Dominicana.
- 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.
- 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

	<p>físicamente por diferentes instituciones para localizarlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <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 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 e-Municipalidades, donde actúa como Presentador del estado de implementación del</p>	
--	--	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>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 de 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, radio, televisión, medios digitales, Redes sociales, entre otros.</p> <p>Desde Enero 2021 hasta la fecha contamos con las participaciones en: Televisión 6 participaciones, medios digitales 8 participaciones, prensa escritas 15 participaciones.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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) 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</p>	
--	---	--

	<p>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>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</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>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>Presidencia (DIGEPEP)</p> <p>Nuestro departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas ha observado la representación de la OGTIC en medios de comunicación tales como: Prensa escrita, radio, televisión, medios digitales, Redes sociales, entre otros.</p> <p>Desde Enero 2021 hasta la fecha contamos con las participaciones en: Televisión 6 participaciones, medios digitales 8 participaciones, prensa escritas 15 participaciones.</p> <p>Con el apoyo de distintas instituciones internacionales y Organizaciones no Gubernamentales, la OGTIC ha ejecutado proyectos e iniciativas de ayuda a los más necesitados, entre estos cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Computadoras para Tod@s 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. • Donación de equipos informáticos a la institución Hogar Crea Dominicano • Donación de equipos informáticos al Ministerio de las Fuerzas Armadas. <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 OGTIC ha desarrollado varios programas de capacitación, difusión y de cooperación tanto teórica como técnica conjuntamente con</p>	<p>No se han establecido indicadores de medición.</p>
---	--	---

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

academias y organismos internacionales, estableciendo alianzas estratégicas con distintas entidades públicas y organismos internacionales, como parte de sus grupos de interés.

Se han realizado donaciones con las participaciones de varios empleados como el caso de la Republica de Hondura.

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.

Gobierno Digital.

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 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

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</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>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.</p> <p>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>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 OGTIC y el Estado Dominicano en asuntos relacionados con</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>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>Se han realizado varias recomendaciones en caso de Tormentas y Huracanes.</p> <p>De igual manera se realiza la semana de la salud, donde se le realizan chequeo médico.</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</p>	<p>No se han establecido indicadores de medición.</p>
--	--	---

	<p>mayo 2018 hasta la fecha solo hemos recibido diecinueve (19) quejas las cuales fueron tratadas según nuestro procedimiento. En la Línea 311 el total general de quejas recibidas en el periodo mayo 2017 hasta mayo 2018 fueron 1,012 de la cuales una (1) corresponde a la OPTIC y las restantes son correspondientes 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> <p>En la Línea 311 el total de quejas recibidas y respondidas desde la OAI - OPTIC, en el periodo mayo 2018 a junio 2021 fueron 27.</p> <p>En el mismo periodo recibimos 23 sugerencias y 7 reclamaciones, Tanto las queja, sugerencias y reclamaciones fueron tratadas según nuestro procedimiento. En el periodo febrero 2020 a enero 2021, nuestro sistema 311 fue auditado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), encontrándose que hemos cumplido con nuestro compromiso ciudadano al 100%.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 OGTIC 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"> *Ampliación y adecuación de los puntos GOB *Servicios públicos en línea *Puesto de operaciones data center *Municipios digitales *Estandarización TIC y gobierno abierto <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 2020 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9000-1:2015 Gestión de la Calidad y actualización 20000-1:2011 Gestión de los Servicios TI, la cual confirma los</p>	

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>resultados de innovación y mejora continua en nuestros servicios</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. Decreto 15-17 que controla y normaliza el Gasto Publico.</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 OGTIC 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</p>	
---	--	--

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>servicios, intercambio productivo de conocimiento e información con terceros (Benchmarking) así como de mejores prácticas internacionales, tales como las visitas que representantes de la OGTIC han realizado para fines de conocer buenas prácticas, citadas en los criterios facilitadores, y las visitas de delegaciones internacionales a las instalaciones de la OGTIC, como son los casos de Honduras, Nicaragua y El Salvador.</p> <p>La OGTIC 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 2020 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9000-1:2015 Gestión de la Calidad como actualización de ISO 20000-1:2011 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.

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

<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</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>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Desde junio 2020 a la fecha se han realizados 2 revisiones por la dirección donde se contempla los resultados, conclusiones y riesgos. Formulario de minutas</p> <p>Evidencia: DG-FO-001-Revisión por la Dirección</p> <p>La OGTIC, 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"> • Auditorías internas y autoevaluación conforme a los modelos: <ul style="list-style-type: none"> »» Marco Común de Evaluación (CAF). »» Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000-1:2015. »» Sistema de Gestión de los Servicios ISO 20000-1:2018. <p>Evidencias: Auditorías internas y autoevaluación conforme a los modelos: <ul style="list-style-type: none"> »» Marco Común de Evaluación (CAF). »» Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000-1:2015. »» Sistema de Gestión de los Servicios ISO 20000-1:2018. </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</p>	
--	--	--

	<p>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 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 2020 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9000-1:2015 y actualización de la Gestión de la Calidad como el 20000-1:2018 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>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</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</p>	<p>Evidencias:</p> <p>normas ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad ISO 2000-1:2018 Gestión de los Servicios TI</p> <p>Mantenemos 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 internacionales, tales como las visitas que representantes de la OGTIC han realizado para fines de conocer buenas prácticas, citadas en los criterios facilitadores, y las visitas de delegaciones internacionales a las instalaciones de la OGTIC, como es uno de los casos más reciente el de Honduras.</p> <p>La OGTIC 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.</p> <p>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>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>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias 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>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>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 2020 fue realizada las auditorías externas de seguimientos de nuestras certificaciones, bajo las normas ISO tanto el 9000-1:2015 Gestión de la Calidad como la actualización de ISO 20000-1:2018 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 2020 fue la auditoria de seguimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO tanto el 9000-1:2015 Gestión de la Calidad como la actualización de ISO 20000-1:2018 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</p>	
--	--	--

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>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>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 OGTIC, 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. 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.</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>Otro punto importante, es el envío de los informes financieros semestrales a la DIGECOG, dándole cumplimiento a la Ley</p>	
--	--	--

<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>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 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>Como una institución especializada y que brinda apoyo a otras entidades del estado, estamos comprometidos a ser eficiente con los recursos y a maximizar los resultados la cobertura de ayuda en calidad y costos. 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 eficiencia y eficacia ya sea de procesos, servicios u operaciones. El uso eficaz de los</p>	
--	---	--

	<p>fondos asignados es prioridad para la Institución en su búsqueda por lograr la implantación total del Agenda 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 esta 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.