



**OFICINA GUBERNAMENTAL DE LA TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**Preparado por el Comité de Autoevaluación Coordinador
Evaluador (es)**

Santo Domingo

13 de Julio 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El Autodiagnóstico CAF 2021, es el resultado de una ardua labor y varias reuniones con las diferentes áreas que impactan esta evaluación, contamos con un equipo proactivo y muy participativo los cuales se basaron en el análisis profundo de cada criterio para lograr identificar nuestros puntos fuertes con institución y las oportunidades de mejora.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Ser en el 2024 un país digital y referente en la región, en el que la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones del gobierno utilizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la calidad de vida, productividad, innovación y competitividad de manera sostenible.

I.1.2. VISIÓN

Liderar la formulación, promoción e implementación de las políticas digitales de la Republica Dominicana, acercando a la ciudadanía, empresas y sociedad civil a las instituciones públicas, de manera ágil, abierta y segura, procurando la mejora continua, la utilización de datos, la adopción de normas y estándares y la innovación en el Estado, a través del uso e implementación de las tecnologías de la información y comunicación.

I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- Agilidad
- Transparencia
- Colaboración
- Innovación
- Compromiso
- Vocación de Servicio

I.1.4. BASE LEGAL

La Oficina Gubernamental de las Tecnología de la Información y Comunicaciones tiene su base legal en los siguientes decretos:

Decreto 1090-04: Que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC).

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.

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 Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación, en materia de tecnología de la información y comunicación y gobierno electrónico.

Decreto 229-07: Que ratifica el decreto No. 1090-04, que creó la Oficina Gubernamental de las Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del poder ejecutivo, y establece los ámbitos en los cuales se desarrollara el gobierno electrónico, es decir, es el Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

Decreto 192-07: Que Crea el Programa de Mejora Regulatoria bajo la Coordinación del CNC.

Decreto 212-05: Crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).

Decreto 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.

Decreto 615-07: Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales.

Decreto 244-06: Es el que Conformar el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.

Decreto 335-03: Reglamento Sobre la Aplicación de la Ley No. 126-02 Comercio Electrónico en la República Dominicana.

Decreto 486-12: que Crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Decreto 694-09: Sobre la Implementación del Sistema de Quejas, Denuncias Reclamaciones denominado 311.

Decreto 191-07: 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.

Decreto 551-09: Instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.

Decreto 130-05: Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

Decreto 626-12: Crea ventanilla única de inversión.

Decreto 389-17: OGTIC gestionará la plataforma Electrónica en apoyo a la Dirección Ejecutiva del CNC.

Decreto 15-17: Procedimiento para asegurar el control del gasto y pago a proveedores.

Decreto 229-18: Programa de simplificación de trámites.

Decreto 374-20: Decreto que designa al Sr. Quezada como Director General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Decreto 54-21: Que transforma la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

Decreto 71-21: Que crea el Gabinete de Transformación Digital.

Ley 53-07: Sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.

Ley 126-02: Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

Ley 153-98: Ley General de las Telecomunicaciones.

Ley 200-04: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

Ley 107-13: Ley sobre los Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública.

Ley 310-14: Que regula el envío de Correos Electrónicos no solicitados (SPAM).

Reglamento 09-04 Reglamento No.09-04 que contiene todos puntos del Procedimiento para la Contratación de firmas de Auditorías Privadas Independientes.

Resolución 024-18: Acredita a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como Entidad Certificadora de Firma Digital para el Estado Dominicano.

I.1.2 SERVICIOS

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
1. Consultoría y Auditoría en las NORTIC	Consiste en brindar acompañamiento a los organismos del Estado en todo el proceso de implementación y certificación en las diferentes Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).	<ul style="list-style-type: none"> · Remitir carta solicitud, dirigida al Director General de la OPTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Completar y enviar el formulario de solicitud del servicio de “Consultoría y Auditoría en las NORTIC”, a través de nuestro portal institucional. · Remitir la documentación establecida en la sección “Requerimientos para obtener el servicio”, guiándose de las plantillas colocadas a disposición en este servicio, en el apartado “Documentos Relacionados”.
2. Estadísticas Nacionales e Internacionales sobre el Avance de Gobierno Digital	Consiste en la realización y entrega de informes o datos de estudios relativos a organismos locales e internacionales en cuanto a gobierno electrónico. Incluye el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), el Índice de Naciones Unidas (EGDI) y otros estudios e informaciones generadas por organismos locales e internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> · Completar formulario vía web.
3. Asesoría Técnica en Implementación de Gobierno Digital	Consiste en brindar asesoría técnica a las diferentes áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la implementación del Gobierno Digital en las Instituciones Gubernamentales e Instituciones	<ul style="list-style-type: none"> · Completar el formulario de solicitud de servicio.

	Provinciales y Municipales, en respuesta a los establecimientos de la Agenda Digital gubernamental.	
4. Asistencia en la Estrategia, Formulación e Implementación de Proyectos de Gobierno Digital	<p>Este servicio consiste en brindar asistencia a los organismos fundamentales en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de estrategias de proyectos de gobierno digital. - Formulación de proyectos de gobierno digital. - Implementación de proyectos de gobierno digital. 	<ul style="list-style-type: none"> · Completar el formulario de solicitud de servicio.
5. Manos Remotas	<p>Consiste en brindarle asistencia remota de tareas simples y/o específicas para la solución de problemas en sus equipos físicos o espacio de colocación que se encuentran en las instalaciones del DataCenter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tener equipos alojados en el Data Center, en la modalidad de “colocación”. · Enviar la carta de solicitud formal al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente a este servicio, que esta entregado por OGTIC (el mismo es enviado por correo electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía).
6. Conectividad Redundante	<p>Consiste en ofrecerles a nuestros clientes conectividad a internet con 4 niveles de redundancia, es decir, proveer a los usuarios la posibilidad de conectarse con los principales proveedores de servicios (ISP) del país, los cuales están conectados a la plataforma del Data Center, permitiendo esto que, al presentarse una interrupción con una ISP, las demás mantendrán la continuidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tener equipos alojados en la modalidad colocación. · Enviar la carta de solicitud formal al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente a este servicio, que está entregado

		<p>por OGTIC (el mismo es enviado por correo electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía).</p>
7. Alojamiento de Portales Gubernamentales	<p>Consiste en un hospedaje web, que proporciona espacio en un servidor, garantizando la continuidad y seguridad de los datos, el cual estará activo 24/7 donde se guardará la información de un sitio web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tener un nombre de dominio gubernamental (.gob.do) registrado en NIC.DO · Enviar la carta de solicitud formal al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente a este servicio, que esta entregado por OGTIC. (el mismo es enviado por correo electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía) · Llenar formulario en línea.
8. Alojamiento de Correos Electrónicos a las Instituciones del Estado	<p>Consiste en ofrecer a los organismos gubernamentales el servicio de alojamiento de sus correos electrónicos institucionales en el Hosting del Data Center del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tener un nombre de dominio gubernamental (.gob.do) registrado en NIC.DO · Enviar la carta de solicitud formal de manera presencial al Director General de la OGTIC. · Completar formulario en línea. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente este servicio, que esta entregado por OGTIC (el mismo es enviado por correo

		electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía).
9. Alojamiento de Equipos (colocación)	Consiste en proveer a los organismos gubernamentales el espacio físico en el Data Center del Estado para alojar sus equipos dentro de un ecosistema ideal que garantiza energía eléctrica continua, climatización adecuada y seguridad física y cibernética 24/7 - 365.	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar la carta de solicitud formal dirigida al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio, dicha carta debe incluir la especificación del espacio requerido y la tabla de consumo de energía de los equipos a instalar. · Completar el formulario. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente este servicio, que esta entregado por OGTIC (el mismo es enviado por correo electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía). · Llevar al Data Center los equipos que deben ser instalados.
10. Nube Computacional Gubernamental (OPTICLOUD).	Consiste en ofrecer un espacio virtual para el alojamiento de infraestructuras tecnológicas, almacenamiento de archivos, aplicaciones y sistemas de datos, permitiendo la disponibilidad inmediata y ubicua de los servicios a través de herramientas tecnológicas, maximizando la agilidad y eficiencia en la gestión de TIC, para mantener la optimización de los servicios que ofrecen las instituciones gubernamentales.	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar la carta de solicitud formal al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente este servicio, que esta entregado por OGTIC (el mismo es enviado por correo electrónico, el cuál debe ser aceptado por la misma vía).

<p>11. Firma Digital con Certificado</p>	<p>Consiste en proveer a servidores públicos y organismos gubernamentales un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos lo cual se identifica como su firma digital, para firmar desde cualquier lugar y cualquier momento manteniendo la seguridad de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar la carta de solicitud formal dirigida al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Autorización del superior de la persona que utilizará el certificado. · Completar el formulario. · Adjuntar certificación laboral en papel timbrado de cada solicitante, firmada y sellada. · Adjuntar copia de cédula del solicitante. · Firmar el contrato de prestación de servicio de certificado digital, modalidad presencial en la OGTIC.
<p>12. Vinculación de las Instituciones de Administración Pública al Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1</p>	<p>Consiste en la vinculación o integración de las Entidades Públicas al Sistema de atención ciudadana 3-1-1 sobre Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar la carta de solicitud al Director General de la OGTIC, solicitando la vinculación o sustitución de RAI, firmada y sellada por la máxima autoridad de la Institución solicitante · Participar en el proceso de capacitación, sobre el uso de la plataforma tecnológica y procedimientos de atención ciudadana
<p>3. Atención Telefónica al Ciudadano Ofrecida a través de las líneas telefónicas *462, 700, 3-1-1</p>	<p>Consiste en proveer un canal de comunicación abierto con la ciudadanía para:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ofrecer a los ciudadanos las informaciones, consultas y/o trámites de los servicios de las Instituciones de la Administración Pública, a través de la línea *462. * Permitir a los ciudadanos realizar 	<ul style="list-style-type: none"> · Marcar los siguientes números desde cualquier teléfono fijo o móvil: · *462: para obtener información sobre las consultas y/o trámites de los servicios de las Instituciones de la Administración Pública.

	<p>sus Denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes, a través de la línea 311.</p> <p>* Ofrecer a la ciudadanía un canal para realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos abuso infantil en todas sus manifestaciones, así como reportar niñas y niños extraviados a través de la línea 700.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Línea 311: para realizar denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes · Línea 700: para realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos abuso infantil en todas sus manifestaciones, así como reportar niñas y niños extraviados.
<p>14. Vinculación de Instituciones de Administración Pública al Centro de Atención Presencial (CAP)</p>	<p>Consiste en ofrecer a las Entidades Públicas, un espacio físico dentro de los puntos GOB distribuidos en el país, en los cuales las instituciones podrán colocar sus stands para ofrecer sus diversos servicios al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar carta de solicitud dirigida al Director General de la OGTIC, firmada por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución que solicita.
<p>5. Plantilla para la Creación de Portales Gubernamentales</p>	<p>Consiste en ofrecerles a los organismos gubernamentales, una plantilla estandarizada bajo la NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano para la creación de su portal institucional y de transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar carta de solicitud del servicio, dirigida al director general de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente este servicio, que esta entregado por OGTIC (el mismo es enviado por correo electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía) (Si aplica).

<p>16. Incorporación a la Plataforma de Servicios públicos en Línea</p>	<p>Consiste en poner a disponibilidad de los organismos gubernamentales, la posibilidad de integrar sus servicios al repositorio de servicios digitales ServiciosRD, el cual recopila todos los servicios que ofrecen los organismos gubernamentales y permite tanto a todos los usuarios de estos experimentar un ahorro en el coste y tiempo total de acceso a estos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar la carta de solicitud formal al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.
<p>7. Solicitud de Servicios de Transformación Digital</p>	<p>Consiste en proveer a los organismos gubernamentales, orientación especializada y adaptada en la implementación de sistemas y auditoría forense, así como ofrecer el acompañamiento en la elaboración de especificaciones técnicas para procesos de adquisición de bienes y servicios de TI, en las diferentes áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Enviar la carta de solicitud formal, al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. · Aceptar el acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) correspondiente este servicio, que esta entregado por OGTIC (el mismo es enviado por correo electrónico, el cual debe ser aceptado por la misma vía) (Si aplica) · Llenar formulario en línea.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021, el Plan de Gobierno del Cambio 2020-2024 y el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional elaborado por el MEPyD. Este instrumento de planificación refleja las prioridades de la gestión y la visión definida por la alta dirección, en función de las necesidades identificadas. Asumimos cinco (5) Ejes Estratégicos enfocados en: ofrecer, robustecer, impactar, fortalecer, garantizar, eficientizar los sistemas y mejorar la eficiencia interna.

EJE 1: MARCO NORMATIVO DIGITAL		
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
1. Impulsar la transformación digital y el desarrollo del gobierno digital en el Estado Dominicano desde los diferentes ámbitos de gestión.	1.1 Fomentar el cumplimiento de las normativas en materia TIC tomando como referencia buenas prácticas nacionales e internacionales, para garantizar su aplicación de manera efectiva.	Ampliado y preservado el marco normativo NORTIC en organismos gubernamentales. Revisadas y actualizadas las NORTIC
	1.2 Monitorear el cumplimiento y evaluación del Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital.	Servicios en líneas implementados por las instituciones Evaluados los avances sobre las TIC y el Gobierno Digital en las instituciones del Estado.
EJE 2: SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES ACCESIBLES Y ATENCION CIUDADANA EFICIENTE		
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
2. Implementar políticas públicas accesibles de transformación digital que permitan el desarrollo del gobierno digital a través de una inclusión sistematizada, garanticen una Administración Pública más ágil y eficiente, una gobernanza de las TIC transparente dentro de la organización pública y mejore la experiencia del ciudadano/cliente en los servicios públicos.	2.1 Promover soluciones smart orientadas al concepto de ciudades inteligentes	Mejorada la calidad de vida de los ciudadanos y de los servicios mediante el desarrollo sostenible de las Instituciones del Gobierno Central y de los Gobiernos Locales mediante el uso de implementación de las TIC
	2.2 Promover el Marco Nacional de Identidad Digital y masificar la Firma Digital a nivel país para el fortalecimiento de los servicios de confianza digital.	Marco Nacional de Identidad Digital definido y promulgado
	2.3. Expandir los Centros de Atención al Ciudadano (Puntos GB), a nivel nacional	Centros de Atención Ciudadana creados
	2.4. Fortalecer los Centros de Atención al Ciudadano (Puntos GOB y Call Center)	Sistema de monitoreo y evaluación de estadísticas automatizado y remoto, que permita seguimiento a los Centros de Atención Ciudadana (Puntos GOB) y que

		facilite el proceso de toma de decisiones.
		Adecuación tecnológica y Técnica del Call Center.
	2.5 Actualizar y rediseñar la estructura de los portales gubernamentales.	Portal 311 más ágil, amigable y accesible al ciudadano.
		Plantilla de portales con nuevas funciones.
	2.6. Desarrollo de los servicios públicos en línea.	Servicios públicos en línea disponibles.
	2.7. Desarrollar el Portal Único/Nacional de Servicios Digitales Interconectados.	Portal único de servicios digitales con interoperabilidad garantizada.
EJE 3: INNOVACION, DATOS E INTEROPERABILIDAD		
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
3. Diseñar iniciativas que promuevan la adopción y usos de las TIC, mediante manejo eficiente de datos y la optimización de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas para incrementar la capacidad de intercambiar información.	3.1. Impulsar el marco gubernamental de Interoperabilidad mediante la plataforma de interconexión del Estado.	Estándares y alcance del programa de Datos Abiertos definido, con Sistema único de Datos Abiertos para acceso universal a los datos del Estado, generación de estadísticas en tiempo real y sistema de transparencia fortalecido.
		Marco Nacional de Interoperabilidad definido y promulgado
		Red de Conectividad Gubernamental desplegada
		Garantizada la seguridad de la información
	3.2. Crear el Laboratorio de Innovación Digital a fin de dar a conocer los avances en la materia y motivar a otras instituciones a incursionar en la digitalización e innovación de los servicios	Fortalecidos los Servicios digitales del Estado
		Desarrollo de capacidades digitales mediante la implementación de

	con un enfoque desde la perspectiva del ciudadano.	programas de formación técnica para los servidores públicos.
		Sistema y lenguaje de diseño del Estado Dominicano creado/diseñado
	3.3. Crear la Fábrica Digital Gubernamental con el propósito de garantizar el diseño y desarrollo de los productos digitales	Desarrollo de APIs que faciliten la interoperabilidad gubernamental
		Marco de Desarrollo Gubernamental creado
		Repositorios de código abierto habilitados para auditoría ciudadano y cooperación con otros países.
		Desarrollo de bloques de software reutilizables para las instituciones gubernamentales.
3.4. Promover y adoptar buenas prácticas nacionales e internacionales para la gestión del conocimiento entre países.	Soporte a la implementación de soluciones de software a otras instituciones del Estado.	
	Innovaciones y posibles soluciones en materia de transformación digital, identificadas desde la experiencia de instituciones homólogas.	

EJE 4: DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PUBLICA DIGITAL

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
4. Impulsar el Marco de Inversión Digital con la finalidad de generar herramientas que permitan al Estado	4.1. Agilizar las implementaciones de nuevos servidores y continuar la ampliación de infraestructura desde la OPTICLOUD a fin de asegurar las operaciones internas y los servicios en líneas.	Infraestructura de TI sólida

<p>hacer uso eficiente de los recursos disponibles y contar con una infraestructura sólida diseñada en función de los datos que respalden la información de las instituciones gubernamentales y satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios.</p>	4.2. Crear el Datawarehouse Gubernamental para garantizar el monitoreo, mantenimiento y ciberseguridad de los datos gubernamentales.	Arquitectura tecnológica de los sistemas de información del Estado, consolidada, desarrollada y en funcionamiento.
	4.3. Implementar las estrategias y ecosistema de Ciberseguridad del DataCenter.	Asegurado el Data Center y su monitoreo a través de un SOC
	4.4. Adecuar el DataCenter: Equipos de protección de Energía, NOC, Expansión física fases 2 y 3, para garantizar el servicio de colocación, espacios de reuniones y sala de crisis.	Estructura física modernizada y con espacio suficiente para garantizar la demanda.
	4.5. Puesta en marcha de nuevos servicios en el DataCenter	Nuevos servicios implementados (Replicación, Contenedores y Almacenamientos).
	4.6. Implementar programa de continuidad en el DataCenter	Programa de continuidad implementado.
	4.7. Implementar mejora de servicios de correo.	Servicio de correo electrónico mejorado
	4.8. Adecuar la infraestructura de telecomunicaciones.	Servicio robustecido.

EJE 5: DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS
<p>5. Dirigir la institución de manera ética, eficiente y transparente mediante la implementación de sistemas de gestión de conformidad con los lineamientos estratégicos definidos, desarrollo del talento humano y tecnológico de sus</p>	<p>5.1. Implementar un Plan de Desarrollo Organizacional que garantice la mejora continua, procesos ágiles y robustos, basado en una cultura de planificación, monitoreo, evaluación y modernización de la gestión institucional, mediante la implementación y promoción de una cultura de servicios con enfoque en la identidad institucional, satisfacción del cliente/ciudadano y nuevos retos institucionales</p>	<p>Rediseñada y aprobada la Estructura Organizativa, Escala Salarial y readecuado los procesos acordes a la nueva estrategia definida</p>
		<p>Mejorada la calidad del proceso de planificación y de los servicios mediante la implementación de Normas Iso, herramientas de calidad e instauración de una cultura de servicio</p>

<p>procesos y servicios para incrementar la productividad y la imagen fuera y dentro de la institución.</p>	<p>5.2. Realizar la debida planificación y asignación de recursos para posterior ejecución en consonancia a las prioridades estratégicas y necesidades institucionales definidas.</p>	<p>Disposición de recursos necesarios para el aseguramiento de la innovación, desarrollo de las estrategias institucionales y continuidad de operaciones</p>
	<p>5.3. Incrementar la capacidad operativa y competencias del personal, acorde a los requerimientos institucionales, a fin de desempeñar de manera exitosa las funciones del puesto y elevar los niveles de retención, motivación y compromiso</p>	<p>Mejorado el desempeño de la Gestión Humana mediante un personal motivado y comprometido</p>
		<p>Asegurado el comportamiento ético del personal mediante el establecimiento de lineamientos, derechos y deberes</p>
	<p>5.4. Adecuar y fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la institución, así como la provisión de los bienes necesarios que aseguren la operatividad, mejora y agilidad de los servicios y procesos</p>	<p>Asegurada la eficiencia y continuidad de las actividades</p>
		<p>Adecuada la infraestructura física de la institución</p>
		<p>Estandarizados los sistemas de gestión internos acorde a los estándares establecidos</p>
		<p>Aseguradas respuestas oportunas a los requerimientos tecnológicos</p>
	<p>Cumplimiento de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC)</p>	

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Como institución la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) tiene grandes fortalezas identificadas en este autodiagnóstico, como son:

- Capital humano capacitado, con experiencia en los servicios y procesos de la institución.
- Ambiente laboral adecuado, que fomenta la integración y el trabajo en equipo.
- Compromiso de la alta gerencia y equipos de trabajo con el logro de los objetivos institucionales.
- Innovación en el uso de las TIC para garantizar el funcionamiento e impacto de los servicios.
- Orientación a la calidad y mejora continua en el servicio al cliente/ciudadano y en los procesos internos.
- Liderazgo y posicionamiento como institución coordinadora de implementación de estrategias de gobierno electrónico.
- Cultura refleja apertura, orientación al servicio, enfoque en resultados y agilidad.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- En este criterio no identificamos mejora, aun así, continuaremos fortaleciendo nuestro posicionamiento tanto externo como interno para afianzarnos a nuestra misión institucional.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se identificaron mejoras en este criterio.

2.1.3 PERSONAS

- Se identifico la necesidad de crear una política de inclusión.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- Se detecto la necesidad de instalar una Intranet basado en web para la divulgación de documentos y avisos de importancia de manera interna.
- Se crearán Políticas de Concientización del manejo de la Seguridad de la Información para los usuarios de la OGTIC.
- Creación de la Política de DLP (Prevención de perdida de la información) y Política de enmascaramiento de la información.

2.1.5 PROCESOS

- Se determino mejorar la descripción de los macroprocesos clave.
- Se identifico la necesidad de realizar Benchlearning con alguna institución, sobre la innovación de procesos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se identificaron mejoras en este criterio.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Mejorar la definición de metas y objetivos de resultados relacionados al personal de la institución.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Establecer indicadores de medición de la responsabilidad social de la institución.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se identificaron mejoras en este criterio.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La realización de esta Autoevaluación supuso todo un reto, ya que se hizo con un personal prácticamente nuevo en las áreas que mayor impactan en esta guía, aun así, por medio de capacitaciones, reuniones aclaratorias, el compromiso y el interés de todo aquel que participo en este proceso se pudo llegar a un final exitoso, donde afianzamos nuestra unión entre áreas y asumimos el compromiso de cumplir siempre con las disposiciones de las demás instituciones. Aprendimos en el proceso que juntos podemos llegar más lejos y que la opinión de todos nos da excelente resultado, aprendimos que cada uno puede aportar y que somos empoderados en nuestras áreas y abiertos a los nuevos retos y así poder llevar nuestra institución a un posicionamiento positivo en la percepción del ciudadano, ya que estamos enfocados en ser la solución para parte de los problemas del Estado y de nuestros ciudadanos.

Agradecer al equipo del Ministerio de Administración Pública de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional por el acompañamiento en las dudas que surgieron en el camino.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.