

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)

FECHA:

junio de 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución ha revisado, reformulado y desarrollado su misión, visión y valores Institucional, dentro de las actividades de reformulación del <i>Plan Estratégico Institucional 2021-2024</i>.</p> <p>Durante la formulación, se aplicó una encuesta a los grupos de interés para desarrollo de la misión, visión y valores.</p> <p>Así mismo se realizaron reuniones y mesas de trabajo para la alineación de estos a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Encuestas para el levantamiento de información PEI.- Evaluación de sesiones de trabajo y reuniones.- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).- Informe de avance durante las reuniones con los grupos de interés.	

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de diagnóstico PEI. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se evidencia que en la OGTIC los valores institucionales se encuentran actualizados y definidos en el marco general de valores del sector público alineados a su misión, visión y su nueva estructura institucional.</p> <p>También se realizaron reuniones con los directores para establecer el marco estratégico institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Página Web. - Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Correo Institucional. - Informe de avance PEI. - Campaña interna de los valores institucionales. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución asegura que la misión, visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, a los distintos instrumentos de planificación y las prioridades de la gestión de gobierno, tomando en cuenta la END y el PNPSP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Análisis o levantamiento del END, los ODS y el PNPSP para el PEI. - Campaña interna de los valores institucionales. 	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En la OGTIC se garantiza una comunicación y socialización de su misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con el personal de la organización y sus grupos de interés, mediante correos masivos de difusión.</p> <p>Así mismo, para garantizar el conocimiento de la filosofía institucional se socializa en la inducción al personal de nuevo ingreso y se resalta en documentos de consulta general colocando la filosofía institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicación PEI. - Plan de Comunicación Interna. - Correos informativos. - Presentación de Inducción de Personal. - Borrador Código de Integridad y Conducta. - Portal Web y redes sociales. - Resultados Encuesta de Comunicación Interna 2022. 	<p>No se ha actualizado en los carnets y en todos los departamentos la misión, visión y valores.</p>
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la</p>	<p>En la OGTIC aseguramos el efectivo funcionamiento de la institución mediante la <i>política y procedimiento Planificación Estratégica Institucional</i>, donde se establece la periodicidad de revisión de la misión, la visión, los valores y las estrategias.</p> <p>A su vez, el <i>Plan Estratégico Institucional</i> cuenta con un análisis del entorno, considerando los factores externos.</p> <p>También contamos con la <i>política Revisión por la Dirección</i>, donde se revisa los cambios que pudieran</p>	

<p>transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>generarse a nivel político, económicos, necesidades de recursos, capacitación, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 / Análisis del Entorno. - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002) - Política de Revisión por la Dirección (PL-PD-RD-001) - Informes de Resultado de Revisión Marco Estratégico. 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Nuestra institución se encuentra elaborando un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos mediante un <i>Código de Integridad y Conducta</i> apegado al decreto 791-21, el cual sirve de instrumento para disuadir a potenciales interesados de atentar contra los recursos y el patrimonio de la OGTIC y de valerse de su posición, para obtener deshonestamente beneficios personales o para terceros.</p> <p>A su vez, contamos con <i>buzones de denuncias</i>, donde el personal puede reportar algún comportamiento no ético o práctica de corrupción.</p> <p>Garantizamos que el personal de la OGTIC conozca cómo identificar y enfrentar estos conflictos mediante charlas de inducción de personal.</p> <p>Para garantizar la transparencia de los procesos de compras y contrataciones, la OGTIC cuenta con una <i>Política Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios</i> apegada a la ley 340-06, sus concesiones con</p>	

	<p>modificaciones de Ley 449-06 y su Reglamento No. 543-12.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Ética Institucional (PL/PR-CEP-EP-002). - Borrador Política de Integridad y Anticorrupción Institucional (PL/PR-CIGCN-IAI-001). - Acta Final de Proceso de Votación de Miembros del CIGCN. - Borrador Código de Integridad. - Presentación de Inducción de Personal. - Política de Sistema de Consecuencias (PL/PR-RH-SC-002). - Buzones de Denuncia. - Formulario buzón de Denuncia. - Borrador Política Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios (PL/PR-CyC-GCCBS-001). 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La OGTIC refuerza la confianza de los colaboradores de la institución, promoviendo sus valores con acercamientos directos con el Director General de la institución, con normas internas de los directivos hacia sus empleados directos, para reforzar la confianza de acercamiento ante cualquier eventualidad.</p> <p>También realizamos visitas constantes por parte del Departamento de Recursos Humanos a todas las áreas de la institución incluyendo los Puntos GOB indagando sobre el bienestar de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de encuentro con el Director General. - Campaña sobre Disposición y medidas en el espacio laboral. - Presentación de Inducción de Personal. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La OGTIC contamos con una <i>Política de Gestión Estructural Organizacional y Cargos</i> para la definición e instrucción oportuna de las actualizaciones.</p> <p>También contamos con una <i>Estructura Organizativa</i> aprobada mediante la Resolución 0002-21. Tenemos el <i>Mapa de Procesos</i> donde se describen los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Se realizaron encuentros con los líderes de la institución para los levantamientos y socialización de los documentos.</p> <p>Estamos elaborando un Manual de Procesos y Procedimientos, donde se desglosan y describen los procesos misionales de la institución de acuerdo con el Mapa de Procesos. Este manual consta de las fichas de procesos, destacando áreas responsables de los mismos, así como también los procedimientos que los conforman.</p> <p>Así mismo, contamos con un <i>Manual de Funciones</i> aprobado mediante la Resolución 0001-2022 y se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>está elaborando un diccionario de competencias que describen las aptitudes que debe tener el personal para realizar sus tareas y garantizar la agilidad de la organización.</p> <p>La Estructura Organizacional, el Mapa de Procesos, el Manual de Procesos y el Manual de Funciones, también son actualizados de manera oportuna tomando en cuenta las fechas pautadas en los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión Estructura Organizacional y Cargos (PL/PR-PD-GEO-003). - Estructura Organizacional. - Formulario de actualización de estructura organizativa (FO-PD-AEO-002). - Resolución aprobación Manual de Funciones. - Correo reuniones Manual de Funciones. - Manual de Organización y Funciones. - Borrador Manual de Procesos y Procedimientos (MA-PD-MPP-002). - Cronograma levantamiento de procesos. - Informe comparativo Estructura Organizacional. - Informe Mapa de Procesos. - Borrador Diccionario de Competencias. - SISMAP, indicador 4.2 Manual de Organización y Funciones. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores</p>	<p>En la OGTIC contamos con un <i>Plan Estratégico Institucional (PEI)</i>, donde se encuentran los objetivos</p>	

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>estratégicos, ejes estratégicos y sus líneas de acción. También contamos con un <i>Plan Operativo Anual (POA)</i> donde se plasman los objetivos y resultados cuantificables con sus indicadores para medir el desempeño de la organización.</p> <p>Trimestralmente se realiza un <i>informe de seguimiento del POA</i> para monitorear los avances de los objetivos plasmados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Plan Estratégico 2020 – 2024. - Plan Operativo Anual. - Correos seguimiento reportes POA. - Informe seguimiento POA. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que en la OGTIC se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos, en el <i>Plan Estratégico Institucional (PEI)</i> de la OGTIC se han definido para cada área de la institución indicadores de objetivos y los resultados esperados de acuerdo con las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés con los que se interactúa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Análisis FODA. - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002) (Grupos de interés). 	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Los riesgos y oportunidades están identificados en el <i>Plan Estratégico Institucional (PEI)</i> y alineado a los objetivos estratégico y contexto organizacional (<i>FODA</i>).</p> <p>En la institución se evidencia la gestión de un sistema de información y control interno mediante matrices para revisión periódica de logros operativos y estratégicos por áreas y se validan las evidencias acordadas. Además, completamos las <i>plantillas para el seguimiento a la ejecución</i> de los productos comprometidos en la DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, se da seguimiento a la implementación institucional de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>También contamos con una <i>Política de Sistema de Control Interno</i>, con la finalidad de lograr la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones de acuerdo con las normativas y leyes aplicables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Sistema de Control Interno (PL/PR-PD-SCI-003). - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Informe de avance PEI. - Matriz Plan Operativo Anual (MT-PD-POA-003). - Plan de Acción NOBACI. - Informes NOBACI. 	
---	--	--

<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución se encuentra realizando una actualización de la autoevaluación <i>Common Assessment Framework (CAF)</i>, de acuerdo con lo establecido en el decreto 211-10.</p> <p>De igual forma, la OGTIC está en proceso de actualización de las Normas <i>NORTIC A2:2023, B2:2023 y A5</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cronograma Autoevaluación CAF. - Plan de actualización NORTIC A2 y A5. - Matriz de Implementación NORTIC A5. - Cronograma de implementación NORTIC A2:2023 y B2:2023. - Informe de avance interno NORTIC. - Correos sobre el avance de la Autoevaluación CAF y Normas NORTIC. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que la OGTIC asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, proveyendo canales para una comunicación eficaz y contribuyendo al éxito de la institución.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Comunicación Institucional</i> y una <i>Política de Gestión de Requerimientos Comunicacionales</i> que establecen lineamientos para las solicitudes de comunicaciones.</p> <p>También se registra en la <i>Matriz de Comunicación Externa</i>, todas las coberturas de comunicación realizada en la OGTIC, para asegurar el monitoreo de estas.</p>	

	<p>Se realiza una <i>Encuesta de Comunicación Interna</i>, con la finalidad de evaluar la percepción y la satisfacción del personal en cuanto a la comunicación y sus canales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo institucional, boletín institucional, Capsulas Informativas, canal de YouTube, Redes Sociales. - Plan de Comunicación interna (CI). - Plan de Comunicación externa (CE). - Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-002) - Matriz de Cobertura. - Resultados Encuesta de Comunicación Interna 2022. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La OGTIC asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos con el uso de los salones de reuniones adecuados para realizar y fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>De igual forma, se han establecido procesos delimitados para el logro de metas institucionales, los cuales son evaluados de manera periódica.</p> <p>Se cuenta con el <i>Microsoft Office 365</i>, a fin de integrar los programas informáticos más utilizados por el personal y garantizar el desarrollo de las actividades laborales.</p> <p>Así mismo, se utilizan plataformas virtuales para las reuniones y contamos con una sala de reuniones con un sofisticado equipo de videoconferencias</p>	

	<p>instalado, para facilitar el acceso remoto a los encuentros de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencias de MICROSOFT 365. - Fotografías de reuniones / capacitaciones y trabajos realizados en los salones de reuniones. - Correo de reservaciones de salones de reuniones. - Programación reuniones virtuales. - Fotografías encuentros virtuales. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La OGTIC asegura una buena comunicación interna y externa mediante canales para una comunicación eficaz contribuyendo al éxito de la institución.</p> <p><i>Contamos con una Política de Comunicación Institucional y Planes de Comunicación Interno y Externo.</i></p> <p>Se actualizan las novedades en nuestro Portal Institucional y en los diferentes canales de comunicación, incluyendo las redes sociales.</p> <p>De manera interna se comunica a todo el personal a través de correos electrónicos y contamos con un WhatsApp donde se comparten las noticias y diferentes temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo institucional, boletín institucional, Capsulas Informativas, canal de YouTube, Redes Sociales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Boletín Informativo Institucional “BackUp OGTIC”. - Plan de Comunicación interna (CI). - Plan de Comunicación externa (CE). - Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-002). - Matriz de Cobertura. - Publicaciones sobre los servicios. - Invitaciones a actividades en vivo. - Resultados encuesta de comunicación interna. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La OGTIC muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua, se evidencia que, desde la Dirección Transformación Digital Gubernamental, se ha creado el <i>Laboratorio de Innovación Digital (LID)</i> con miras a que la institución y otras incursionen en la digitalización e innovación de los servicios con un enfoque innovador.</p> <p>Se la llevado a cabo el evento <i>Dominicana Innova 2023</i> la cual celebra las ideas, el diseño y los innovadores y tomadores de riesgos por medio del uso de las TICs En este se invitó a participar a los colaboradores de las distintas áreas a la serie de charlas correspondientes al Track de Transformación Digital.</p> <p>De igual forma, utiliza los medios de comunicación interno para retroalimentar a los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominicana Innova 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Invitación a Dominicana Innova 2023, “La innovación, desafío y oportunidad”. - Plan de comunicación interna. - Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-002). - Desarrollo Nueva Imagen Institucional por el LID. 	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La OGTIC comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes entendiendo la importancia de que los colaboradores estén al tanto de los acontecimientos de la institución, destacando lo siguiente: mudanza de la oficina principal, novedades de los espacios laborales, comunicaciones por parte de la Dirección General, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen de noticias OGTIC. - Boletín Informativo Institucional “BackUp OGTIC”. - Campaña proceso de Mudanza. - Memorándum de la Dirección General. - Correo de Comunicación Interna. 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la	En la OGTIC manifestamos un sólido compromiso por el mantenimiento de los valores mediante el ejemplo.	

<p>creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Contamos con los mecanismos establecidos alineados a los objetivos y valores para ser cumplidos por todos los niveles que forman la estructura organizacional.</p> <p>Se evidencian las políticas <i>Revisión por la Dirección y Planificación Institucional</i>, con el propósito de revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la Gestión de Calidad establecidos.</p> <p>Se han desarrollado diferentes <i>Comités de Trabajo</i> y se han efectuado reuniones con el personal y el Director General para compartir diferentes propuestas de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de encuentro con el Director General. - Política de Revisión por la Dirección (PL/PD-RD-001). - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Política de Comités de Trabajo (PL-RH-CT-002). - Plantilla Comités de Trabajo. 	
--	---	--

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La OGTIC tiene el compromiso de cultivar en sus colaboradores la confianza y el respeto mutuo con equidad entre los líderes y compañeros, es por esto por lo que se tomó la iniciativa de tener encuentros entre la Dirección General y los colaboradores para tener un espacio donde interactuar y compartir ideas para la mejora continua institucional.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Inclusión Social y Laboral</i> para fomentar la igualdad de oportunidades entre los empleados.</p> <p>Además, se han realizado campañas virtuales para fomentar la equidad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de encuentro con el Director General. - Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001). 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la OGTIC, se aplican <i>Encuestas de Clima Organizacional</i>, con el fin de conocer las opiniones del personal y realizar planes de mejora.</p> <p>A través de encuentros con el Director General, los colaboradores tienen la oportunidad de expresar sus inquietudes y/o necesidades directamente a la máxima autoridad de la institución.</p> <p>De igual se llevó a cabo una encuesta al personal del Centro de Contacto Gubernamental, con el fin de conocer opiniones para realizar un levantamiento de oportunidades de mejora en este Departamento.</p>	

	<p>Contamos con varios canales de para comunicar las novedades al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-002). - Informe Encuesta de Opiniones de Mejora CCG. - Buzón de sugerencias internas. - Matriz de Seguimiento de Sugerencias, Quejas y Denuncias (MT-RH-SSQ-001). - Informe encuesta clima organizacional 2021. - Encuesta de Clima Organizacional. - Convocatoria de encuentro con el Director General. - Plan de Comunicación Interna. - Correos Institucionales de Comunicación Interna (Dirección de Comunicaciones y Recursos Humanos). - Publicaciones a través de las Redes Sociales. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En la OGTIC los/las Directores(as) y Encargados(as) apoyan al personal en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales, proporcionando la información necesaria para que estos realicen sus tareas.</p> <p>A través de la <i>política de Desarrollo de Talento Humano</i>, establecemos los lineamientos para la planeación, gestión y evaluación del proceso de capacitación y desarrollo con el propósito de coordinar las actividades formativas necesarias para proporcionar a los colaboradores de las</p>	

	<p>competencias técnicas y profesionales requeridas en el perfil del cargo.</p> <p>Cada año se evalúa el desempeño del personal con la finalidad de brindar retroalimentaciones al personal para el desarrollo de sus competencias técnicas que resulten en una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencias Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP. - Evaluación y Acuerdo de Desempeño - Política de Acuerdo y Evaluación de Desempeño (PL/PR-RH-AED-002). - Política de Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH-001). - Levantamiento de necesidades de capacitación. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Los/las Directores(as) y Encargados(as) delegan funciones y empoderan a sus colaboradores mediante la participación en actividades relevantes, fomentando de esta manera sus competencias.</p> <p>Además, contamos con una <i>política Sustitución Temporal</i> para que sus funciones continúen su curso en caso de encontrarse de licencia o vacaciones.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Comité de Trabajo</i> que establece los lineamientos de acuerdo con la organización y funciones de los comités.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Política Sustitución Temporal (PL/PR-DG-ST-002). - Política de Comités de Trabajo (PL-RH-CT-002). - Plantillas Llenas de Comités. - Manual de Cargos y Funciones. - Comunicación Oficial Delegación Funciones. - Indicador 4.2 SISMAP Manual de Organización y Funciones. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>En la institución proveemos la retroalimentación referente al desempeño del personal para fines de mejora organizacional.</p> <p>Contamos con un <i>Plan de Capacitación Institucional</i> y una <i>política de Desarrollo del Talento Humano</i> que establece los lineamientos para la planificación, gestión y evaluación del proceso de capacitación y desarrollo con el propósito de coordinar las actividades formativas necesarias para proporcionar a los colaboradores de las competencias técnicas y profesionales requeridas en el perfil del cargo.</p> <p>Se está elaborando un diccionario de competencias que describen las aptitudes que debe tener el personal para realizar sus tareas y garantizar la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones de desempeño firmadas. - Plan de Capacitación Institucional - Política de Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH-001). - Borrador Diccionario de Competencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencias Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El personal de la OGTIC goza de una cultura de desarrollo de competencias y de aprendizaje, se reconoce a los Campeones del Servicio del año, los colaboradores destacados y los colaboradores antiguos reconocidos, se brinda el beneficio por el cumplimiento de indicadores cuando, en conjunto, la institución logra con los objetivos. De igual forma se cuenta con una <i>política de Sistema de Reconocimiento Institucional</i> que establece los lineamientos para el reconocimiento al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premiación de los empleados durante aniversario OGTIC. - Fotos de reconocimientos a los colaboradores. - Evidencias bono por desempeño. - Evidencias bono SISMAP. - Política de Sistema de Reconocimiento Institucional (PL-RH-SRI-001). - Resultados SISMAP. - Informe de análisis de los beneficios laborales. - Política/Procedimiento de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBTH-002). 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales de la OGTIC, mantiene constantes reuniones con los diversos grupos de interés y gestiona convenios entre instituciones del estado, gracias a su identificación de necesidades presentes y futuras.</p> <p>Estas informaciones sirven de insumo para la elaboración del marco estratégico institucional pudiendo definir acciones que permitan la cobertura de esas necesidades de manera satisfactoria.</p> <p>Para la elaboración del PEI, se realizaron encuestas para determinar el contexto de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Plan Estratégico Institucional 2021- 2024. - Encuesta para el levantamiento de información PEI y análisis FODA. - Informe de avance durante las reuniones con los grupos de interés. - Evaluación de sesiones de trabajo y reuniones. - Fotografías reuniones interinstitucionales y notas de prensa. 	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La OGTIC se mantiene en constante colaboración con los grupos de interés en el levantamiento y desarrollo de políticas públicas relacionadas con las herramientas de TICs.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Acercamiento y Relaciones Interinstitucional. - Fotografías reuniones interinstitucionales. - Notas de prensa relaciones interinstitucionales. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En la institución se identifican las políticas públicas de los entes reguladores y las mismas han sido incorporadas en el <i>Plan Estratégico Institucional</i>, en los procesos y en procedimientos de la OGTIC.</p> <p>En conjunto con el Gabinete de Innovación, la OGTIC desarrolla una serie de políticas públicas en materia de las TIC relevantes para la ciudadanía y la transformación digital del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional. - Política Nacional de Innovación 2030. - Captura de sección de Base Legal y Normativas en los documentos Institucionales. - Publicaciones de reunión ordinaria del Gabinete de Transformación Digital. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La OGTIC está ratificada bajo el decreto 54-21, el cual reafirma la responsabilidad en la transversalización de la política digital del Estado, en busca de convertir al país en una nación digital con un gobierno transformado.</p>	

	<p>Bajo este enfoque fueron actualizadas las metas y objetivos de la institución, plasmadas en el <i>Plan Estratégico Institucional (PEI)</i>.</p> <p>Para lograr esto se evidencia que fueron realizadas reuniones con los directores para alinear las metas y objetivos de la institución a las líneas estrategias del estado y se realizaron informes de los objetivos alcanzados, establecidos en la Agenda Digital 2030.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021- 2024, vinculación del plan con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan de Gobierno 2020 – 2024 y los objetivos de Desarrollo Sostenible. - Encuesta para el levantamiento de información del PEI. - Informes de los objetivos alcanzados, establecidos en la Agenda Digital 2030. 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La OGTIC gestiona acuerdos y/o convenios con distintas organizaciones, impulsando y favoreciendo los procesos operativos y de desarrollo institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de la Cooperación (PL-RI-GCO-001). - Formulario de Gestión de Alianzas (FO-RI-GA-001). - Matriz Seguimiento de Acuerdos Marco (MT-RI-SAM-001). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones de las asociaciones con los grupos de interés (INFOTEP, MasterCard, Visa Internacional, MESCYT, ABA). - Memoria Institucional 2022 (pág. 118-134). 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La OGTIC participa y organiza diversas actividades con grupos de interés. Entre ellos se puede resaltar lo siguiente:</p> <p>Durante el transcurso de <i>Dominicana Innova 2023</i>, realizamos el Primer Congreso Nacional de Drones, donde destacados expertos y autoridades aeronáuticas de diferentes partes del mundo, se reunieron para debatir sobre la actualidad y el futuro de la industria de los drones.</p> <p>En conjunto con la Asociación de Jóvenes Empresarios de Santiago Rodríguez (AJESARO), desarrollamos actividades de <i>Dominicana Innova 2023</i> en <i>Expo-Santiago Rodríguez 2023</i>, entre ellas la feria de universidades y el Congreso de Drones, realizando exhibiciones enfocadas en la agricultura.</p> <p>Se evidencia la participación de la OGTIC en actividades organizadas por asociaciones profesionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>XVI Reunión Anual de Gobierno Digital, Red GEALC 2022.</i> · <i>XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos 2022, organizado por el capítulo PMI en República Dominicana.</i> · <i>Cumbre IDForo 2022 Generando confianza en el proceso de transformación digital, Con INDOTEL.</i> 	

- *Octava Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, organizada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y el Gobierno de la República Oriental de Uruguay.*
- *Congreso de Derecho Contemporáneo del Instituto Especializado de Investigación y Formación en Ciencias Jurídicas, Instituto OMG.*
- *XIV Semana de la Calidad 2022, organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).*
- *América Abierta 2022, organizado por la OEA, Abrelatam-ConDatos, la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) y el Gobierno de la República Dominicana.*
- *Onceava Conferencia Regional CReCER 202: Informes de Sostenibilidad y Beneficios de la Tecnología para el Desarrollo Económico Regional, organizado por el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Comité de Políticas Públicas Globales (GPPC).*
- *Colombia World Security Summit 2023, organizado por Plaza Mayor con la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU).*
- *Cumbre de la Innovación y el desarrollo de las tecnologías COMPASS 2023, organizada por Huawei Cloud.*

Evidencias:

- Listado de actividades en que la OGTIC ha participado (invitación, representantes).
- Fotografías de las actividades.

	<ul style="list-style-type: none"> - Noticias de las actividades. - Matriz de Cobertura. - Memoria Institucional 2022. - Invitaciones de las actividades. 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	<p>La OGTIC se apoya de los lineamientos establecidos en la <i>Política de Comunicación Institucional</i> para promover la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización.</p> <p>Se desarrolla un tipo concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés mediante un Plan de Comunicaciones, el cual establece los lineamientos para la proyección de la institución hacia el público de interés y se registran las actividades en una <i>Matriz de Coberturas</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Comunicación Institucional (PL-PR-CO-CI-002). - Plan de comunicaciones externa. - Matriz de Coberturas. - Publicaciones a través de los diferentes medios de comunicación. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

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

La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En la OGTIC se identifican las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos y se realiza análisis del entorno mediante el <i>PEST</i>, completada por los grupos de interés durante la realización del levantamiento de información del <i>Plan Estratégico Institucional (PEI)</i>, para determinar el contexto de la organización.</p> <p>También se ha realizado un <i>análisis FODA</i>, donde se visualizan variables para el análisis del contexto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de elaboración PEI. - PEI. - Análisis del entorno (PEST). - Encuestas para el levantamiento de información PEI. - Informe de avance Elaboración PEI. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En la OGTIC se tienen identificados los grupos de interés y las expectativas esperadas de los mismos, estos aspectos sirven de apoyo y son tomados en consideración al momento de formular las estrategias que ayudaran a cumplir con el compromiso o mecanismo de relacionamiento.</p> <p>El <i>Plan Estratégico institucional</i> desglosa las partes interesadas de la OGTIC, así como sus expectativas y los mecanismos de relacionamiento para poder cumplir con los objetivos de la institución.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Encuestas Institucionales</i>, que establece los lineamientos para el correcto diseño y aplicación de la misma.</p>	<p>No se tiene una matriz de grupos de interés.</p>

	<p>Estas encuestas son realizadas periódicamente para determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Tenemos diferentes canales que sirven también sirven de insumo para el levantamiento de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021 – 2024, Partes interesadas (pág. 27 y 28). - Análisis FODA. - Encuestas de clima. - Buzón de Denuncias. - Buzón de sugerencias. - Encuestas de satisfacción. - Canales de quejas y reclamos. - Evaluación y reevaluación de proveedores. - Encuestas de percepción. - Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-PEI-002). - Informe Encuestas de Satisfacción Carta Compromiso. - Informe de Quejas y Sugerencias. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Para la elaboración del <i>PEI 2021 - 2024</i>, la Dirección de Planificación y Desarrollo consulto y analizó las distintas reformas del sector público, con el fin de definir las estrategias institucionales para ese periodo en base a los planes y lineamientos estratégicos de cada dirección, siempre y cuando cumpla con todas las reformas, leyes, políticas y reglamentos que impacten a la OGTIC.</p>	

	<p>Contamos con una <i>Política de Gestión de Normas Legales</i>, a fin de establecer los lineamientos y directrices para la actualización, revisión continua del marco legal y el proceso identificación y recepción de nuevas normativas legales que tengan implicación en el funcionamiento de la OGTIC.</p> <p>Las normativas son digitalizadas en un <i>Normograma</i>, para el control de las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación, que son de interés para institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021 – 2024. - Plan de elaboración PEI 2021-2024. - Política de Gestión de Normas Legales (PL-PR-JU-GNL-001). - Normograma Institucional (F-JUR-NI-001). 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>En la OGTIC se ha realizado de manera minuciosa un análisis de las debilidades, fortalezas, oportunidades y riesgos, tanto externos como internos.</p> <p>Mediante el <i>análisis FODA</i> se analiza el desempeño interno de las capacidades de la organización y los <i>Riesgos</i> fueron identificados en la elaboración del <i>PEI</i>.</p> <p>Tanto la <i>identificación</i> de los <i>riesgos</i> como el <i>análisis FODA</i>, fueron realizados por medio de encuentros con los actores claves y herramienta diagnóstica compartida con el personal.</p>	

	<p>Las conclusiones fueron analizadas, tomando en cuenta los resultados de las herramientas mencionadas anteriormente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021 – 2024 (Identificación de riesgos Pág. 26 y Análisis FODA Pág. 25). - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Análisis FODA. - Identificación de riesgos. - Plan de Elaboración PEI 2021-2024. - Encuestas para el levantamiento de información PEI. - Informe de avance elaboración PEI. 	
--	--	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Los objetivos estratégicos y operativos de la OGTIC son definidos partiendo de la misión y visión de la institución, dándole precedencia a las estrategias institucionales, las cuales se enfocan en las prioridades nacionales.</p> <p>Los <i>planes operativos</i> institucionales se formulan en base a los objetivos estratégicos y se elabora un <i>informe trimestral</i> para monitorear los avances de dichos planes.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo Anual 2022. - Plan de elaboración PEI 2021-2024. - PEI 2021 – 2024. - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Informe Trimestral POA. - Informe final PEI. 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Las necesidades y expectativas de los grupos de interés son consultadas y tomadas en cuenta para la elaboración y el desarrollo del <i>Plan Estratégico Institucional</i>.</p> <p>En la elaboración del <i>PEI</i> se realizaron levantamientos y encuestas para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Estas necesidades fueron analizadas y priorizadas tomando en cuenta los resultados de las herramientas mencionadas anteriormente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de identificación de grupos de interés PEI. - Minutas de reuniones de trabajo para la elaboración del plan. - Plan elaboración PEI. - Encuestas para el levantamiento de información PEI. - Informe final PEI. 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Para la elaboración del PEI, la OGTIC tomó en cuenta los aspectos de los ejes claves de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).</p> <p>Dentro de los ejes claves de la Estrategia Nacional de Desarrollo, podemos destacar el Eje III</p>	No se evidencia que la Planificación Estratégica contempla de manera interna los aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género.

	<p><i>Competitividad e Innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social, mediante las líneas de acción de este eje se contribuye a la responsabilidad social, como por ejemplo, la formación de docentes para una educación de calidad contribuyendo al desarrollo nacional y también la creación de un sistema de incentivos para estudiantes e instituciones, asegurando su formación profesional en áreas de ciencia y tecnologías.</i></p> <p>El aspecto de Gestión Ambiental está respaldado por Eje IV <i>Sociedad de Producción y Consumo Ambientalmente Sostenible que adapta al Cambio Climático</i>, basado en el manejo sostenible del medio ambiente, mediante la promoción e implementación de las TIC en la evaluación del impacto ambiental, es decir, la contaminación por ruido del espectro radioeléctrico, también dicho eje fomenta el desarrollo de políticas regulatorias que sostengan el uso de las TIC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021 – 2024. - Política de Responsabilidad Social Institucional (PL/PR-CO-RSI-001). 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La OGTIC asegura la disponibilidad de los recursos mediante la elaboración del <i>Presupuesto Anual</i> y el <i>Plan de Compras y Contrataciones</i>.</p> <p>EL POA es elaborado tomando en cuenta las partidas presupuestarias.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Planificación Estratégica Institucional (PEI) (PL-PD-PEI-002). - Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras. - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023. - POA presupuestado. - Informe de avance POA. - Planificación de RRHH. 	
--	--	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El <i>Plan Estratégico Institucional</i> de la OGTIC abarca las prioridades de la institución y las mismas están plasmadas en los planes operativos anuales de las áreas acorde a los proyectos y procesos que se lleven a cabo.</p> <p><i>La Estructura Orgánica de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)</i> fue aprobada por el MAP el 14 de junio del 2021.</p> <p>Contamos con políticas y procedimientos en todas las áreas de la organización, las cuales establecen las directrices del que hacer institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021 – 2024. - POA. - Estructura Orgánica Institucional. - Informe de avance POA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado maestro de información documentada (FO-PD-LMI-002). - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Correos levantamiento trimestral POA. - Manual de organización y Funciones. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En la OGTIC se elabora un <i>Plan Operativo Anual (POA)</i> conformado por los planes y tareas de las diferentes direcciones, los POA son elaborados en base a las proyecciones y necesidades de cada área, partiendo de los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>En la planificación operativa se definen los indicadores de rendimiento, los cuales son traducidos en los acuerdos de desempeño de cada empleado y se realiza un <i>informe trimestral</i> para el monitoreo de los avances.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - POA. - Plan Operativo Anual por áreas. - Informe de avance Trimestral POA. - Muestra acuerdos de desempeño. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>A través de los diferentes canales Internos y externos de la OGTIC, se comunica a los grupos de interés sobre los proyectos, objetivos y tareas a desarrollar plasmados en el <i>Plan Operativo Anual</i> y el <i>Plan Estratégico Institucional</i>, con el fin de que tengan conocimiento de los mismos y se puedan llevar a cabo en conjunto de la manera más efectiva y uniforme.</p>	

	<p>Contamos con una <i>Política de Planificación Estratégica Institucional</i>, con el objetivo de establecer lineamientos y parámetros generales para la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes estratégicos institucionales.</p> <p>Los planes y sus resultados son cargados en el Portal Web, con la finalidad de ser socializados con todos nuestros grupos de interés.</p> <p>La eficacia de la comunicación interna es evaluada a través de encuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aviso de las comunicaciones mediante diferentes canales. - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Plan de comunicación interna y externa. - Publicaciones del POA y/o PEI en los diferentes canales (portal web, correos, redes sociales). - Informe resultados encuesta de comunicación interna 2022. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Desde la OGTIC se realiza un monitoreo trimestral del <i>Plan Operativo Anual</i> mediante una Matriz de Monitoreo, en la cual se realiza una evaluación y medición de los indicadores de cumplimiento, así como también los resultados de ejecución y desempeño de cada dirección.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Planificación Estratégica Institucional</i>, que establece los lineamientos y</p>	

	<p>parámetro generales para la formulación, seguimiento y evolución de la planificación institucional.</p> <p>La <i>Matriz de monitoreo del POA</i> se carga de manera trimestral a la página Web de la OGTIC y de manera interna manejamos el informe de ejecución del trimestre correspondiente.</p> <p>Cuando se realiza algún cambio o ajuste en lo programado se completa la <i>Plantilla plataforma RUTA</i>, donde se evidencia su justificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002). - Matriz de Monitoreo Trimestral del POA. - Informe trimestral de avance del POA. - Publicaciones del POA en el portal web. - Plantilla Plataforma RUTA. - Memoria institucional. 	
--	--	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En la OGTIC se realizan constantes investigaciones que permiten estar actualizados sobre las tendencias tecnológicas y comparar prácticas similares a nivel nacional e internacional, con el fin de identificar oportunidades de mejora de procesos.</p> <p>Contamos con el Departamento de Innovación Digital para identificar las necesidades de cambio e</p>	

	<p>impulsar la innovación a nivel interno y externo, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Desde el Laboratorio de Innovación Digital (LID), se ha diseñado y desarrollado proyectos técnicos enfocados en educación y sistemas de becas, atención ciudadana, seguridad, salud e inmunización, Ciudades Inteligentes, inteligencia artificial, turismo y transporte, entre otros.</p> <p>En el <i>PEI</i>, podemos evidenciar las estrategias para impulsar la innovación y monitoreamos a través del <i>POA</i>. Se realiza un <i>informe trimestral de los avances del POA</i>.</p> <p>Se ha creado una metodología de trabajo para ayudar a las instituciones a crear ideas innovadoras, llamada <i>Playbook</i>, la cual está cargada en la web del LID.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo Anual (Innovación). - Informe trimestral de avance POA (Innovación). - Listado de proyectos impulsados a través del Laboratorio de Innovación Digital (LID). - Notas de prensa eventos LID. - Herramienta (Playbook). 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Desde el Departamento de Innovación Digital se ha creado un espacio para el desarrollo entre las organizaciones, a través del Laboratorio de Innovación Digital (LID).</p>	

	<p>De igual forma se han realizado formaciones, benchmarking/benchlearning, desarrollo de trabajos multidisciplinarios e interinstitucionales, entre otras actividades, con el objetivo de dirigir los planes y estrategias de estructuración, investigación y pruebas de nuevos productos y servicios para la innovación digital, dando soluciones a los problemas de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuentros interinstitucionales junto al LID. - Convocatorias soluciones innovadoras. - Listado de participantes. - POA Departamento de Innovación Digital. - Informe de avance POA LID. - Resultados Memoria Institucional. - Actividades de benchmarking/benchlearning. - Listado de Actividades Innovación Digital. - Publicaciones LID a través del portal web y redes sociales 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los resultados de innovación se socializan a través de nuestro portal web y las redes sociales.</p> <p>La OGTIC forma parte del Gabinete de Innovación de la Presidencia de la República, creado el 27 de julio de 2021, mediante el Decreto 464-21.</p> <p>Este Gabinete nace como un espacio de colaboración interinstitucional con el objetivo de unificar criterios en torno a la innovación, a los fines de elaborar la Política Nacional de Innovación 2030 junto a otras instituciones (incluyendo a la OGTIC).</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna y externa. - POA Innovación. - Política Nacional de Innovación 2030. - Informe de avance POA. - Publicaciones en las redes sociales, portal web y otros canales. 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Antes de realizar el POA de la Institución, cada área realiza reuniones para identificar sus necesidades y utilizar herramientas de trabajo grupal que facilite el surgimiento de ideas, como <i>Brainstorming</i> o Lluvia de ideas, las cuales le permitirán a los colaboradores elaborar un plan de trabajo se cumpla las expectativas de nuestros ciudadanos y clientes.</p> <p>Se promueven ideas innovadoras y creativas a través de encuentros con la Dirección General donde se comparten ideas con la Máxima Autoridad de la Institución, en una dinámica de comunicación abierta.</p> <p>A través del LID, se realizan talleres de <i>Design Thinking</i> por áreas para promover el aporte de ideas innovadoras y puedan implementar mejoras en sus procesos para aumentar las expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Promovemos el uso de la herramienta <i>Playbook</i>, para que nuestros clientes internos y externos puedan desarrollar sus ideas creativas e innovadoras.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Minutas o listado de participantes en las reuniones de elaboración del POA por áreas. - Convocatorias taller Design Thinking. - Fotografías encuentros de taller. - Herramienta Playbook. - Manual de identidad OGTIC. 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La OGTIC asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, en el POA se contempla el presupuesto requerido para diferentes proyectos y en el <i>Plan Anual de Compras y Contrataciones</i> se encuentran los requerimientos por área que contribuirán al cumplimiento de sus proyectos y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2022. - Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023. - Portal de Compras y Contrataciones. - Informe de avance POA. - Política de Planificación Institucional (PL-PD-PEI-002). 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>En La OGTIC se analiza periódicamente las necesidades actuales y futura de los recursos humanos de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro <i>Plan Estratégico</i>, <i>POA</i>, <i>Planificación de RRHH</i> y <i>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica Institucional 2021-2024. - Plan Operativo Anual 2023. - Planificación de RRHH 2023. - Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023. - Informe de avance POA. - Correos de seguimiento POA. 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos de la OGTIC desarrolla e implementa <i>políticas de Reclutamiento y Selección</i> para la incorporación del personal idóneo para cubrir las vacantes que surjan de las diferentes áreas de la institución basada en los criterios de la Ley de Función Pública 41-08 y el Reglamento de 524-09 de Reclutamiento y Selección.</p> <p>De igual manera, contamos con <i>políticas de Desarrollo del Talento</i> para proporcionar a los colaboradores las competencias técnicas y profesionales requeridas para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Reclutamiento y Selección del Personal (PL/PR-RH-RSP-002). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Política Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -001). - Correo de divulgación Políticas de Reclutamiento y selección y Política de Desarrollo del Talento Humano. - Formularios Requisición del personal. - Planificación de Recursos Humanos. - Acuerdo de Desempeño. - Evaluación del Desempeño. - Evidencias Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Desde el Departamento de Recursos Humanos, mediante la <i>política de reclutamiento y selección</i>, se prohíbe cualquier tipo de discriminación, exclusión o preferencia basadas en género, discapacidad, edad, raza, color, creencia religiosa o de otra índole, establecido en el Reglamento de 524-09.</p> <p>De igual manera, contamos con una <i>política de sistema de reconocimiento institucional y programa de Flexibilidad Laboral</i> y con una <i>política de Inclusión Social y Laboral</i> basada en la Ley Núm. 5-13 sobre Discapacidad de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Reclutamiento y Selección de Personal (PL/PR-RH-RSP-002) (acápito 6.9). - Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001). - Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002). - Difusión de Políticas a través del correo. - Formulario de Solicitud de Empleo. - Relación de rango de edad. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Estadística de género. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En la OGTIC vía al del departamento de Recursos Humanos se gestiona el desarrollo de los colaboradores a través de la <i>detección de necesidades</i> para la creación del <i>plan de capacitación</i> con la finalidad del logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detención de Necesidades. - Política de Desarrollo de Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -001). - Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001). 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Como institución, OGTIC apoya la cultura de evaluación de desempeño y monitoreo de los colaboradores.</p> <p>Por tal razón, cuenta con políticas y procedimientos de <i>Acuerdo y Evaluación de Desempeño</i> con el objetivo de evaluar a los colaboradores e identificar sus fortalezas y oportunidades a mejorar, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Acuerdo y Evaluación de Desempeño (PL/PR-RH-AED-002). - Evaluación del Desempeño. - Correo de reuniones de evaluaciones de desempeños. - Correo de recordatorio evaluación de desempeño. - Resultado Indicador 07.2 del SISMAP 	<p>No se ha desarrollado un informe de resultados generales del proceso de evaluación de desempeño.</p>

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>En nuestra institución actualmente existe equidad de género y rangos salariales, donde cargos directivos y de supervisión son ejercido por personal femenino.</p> <p>Contamos con programas de formación para todo el personal activo en OGTIC sin importar el género. Además, promovemos la reducción de la brecha de género en las TIC en el Estado por medio de las mediciones de iTiCge.</p> <p>La institución ha tomado acciones junto al departamento de Planificación y Desarrollo, donde se contemplan datos estadísticos del personal por género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001). - Difusión Política de Inclusión. - Formulario de solicitud de empleo. - Estadísticas de Género. - Indicador iTiCge – Género. - Estadísticas de género Memoria Institucional 2022. 	
--	---	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>	<p>En OGTIC contamos con una <i>política Desarrollo Del Talento Humano</i> con el objetivo de coordinar las actividades formativas para proporcionar a los</p>	<p>No se evidencia la implementación del Plan de Desarrollo de Recursos Humano basado en Competencias.</p>

<p>habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>colaboradores las competencias técnicas y profesionales requeridas para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Se está definiendo un <i>Diccionario de Competencias</i> para describir los patrones de conducta que el personal debe llevar en cada cargo, a fin de rendir eficientemente en sus tareas y funciones</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas Desarrollo Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -001). - Formularios de Detenciones de Necesidades. - Informe SISMAP, indicador Plan de Capacitación. - Borrador Diccionario de competencias. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La OGTIC atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos sustentados a través del Plan estratégico Institucional (PEI) que establece el “<i>Desarrollo Y Fortalecimiento</i>” en el “<i>Eje 5 De Las Capacidades Institucionales</i>”. También se realiza el seguimiento a través del POA.</p> <p>De igual manera, contamos con políticas de Desarrollo del Talento para proporcionar a los colaboradores las competencias técnica y profesional requeridas para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI página 44 eje 5. - POA RRHH. - Informe de seguimiento del POA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación RRHH. - Políticas de Reclutamiento y Selección (PL/PR-RH-RSP-002). - Política de Desarrollo Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -001). - Evidencias capacitaciones realizadas. - Formularios vinculados al proceso de Reclutamiento y Selección del Personal. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En OGTIC implementamos formas de aprendizaje y fomentando el trabajo en equipo, la creatividad y la calidad de los servicios mediante la formación de nuestros colaboradores a través de los talleres de Design Thinking para optimizar los resultados de los trabajos que ofrece la OGTIC a las instituciones y los ciudadanos.</p> <p>También nuestro personal técnico participó del <i>XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos</i> donde se abarcaron temas de Ciberseguridad, el papel de la tecnología en la gestión de proyectos y cómo ha sido la evolución de la inteligencia artificial en el manejo de proyectos.</p> <p>De igual forma, parte de nuestros colaboradores, junto a otras instituciones del Estado dominicano, fueron participes del <i>Programa académico sobre ciberseguridad, análisis de malware e ingeniería inversa</i>, organizado por el Programa de cooperación Técnica y Económica de la India (ITEC).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de participantes de los talleres. - Fotografías de los talleres. - Comunicación XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos 2022. 	<p>No se evidencia un Informe analítico del Plan de Capacitación.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de participantes programa académico sobre ciberseguridad, análisis de malware e ingeniería inversa (India). 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 58 de la Ley de Función Pública 41-08 la OGTIC establece planes de desarrollo a todos nuestros colaboradores para el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -001). - Plan anual de Capacitación. - Formulario de Detección de Necesidades. - Informe SISMAP, indicador Plan de Capacitación. 	No se tiene el Plan de Desarrollo de Talento Humano basado en Competencias.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>En la OGTIC, se ha establecido una política para el apoyo a los nuevos empleados a través de acompañamiento y asesoramiento individual de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Inducción de Nuevo/a Colaborador/a (PL/PR-RH-INC-002). - Correo asignación de personal. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En la OGTIC desde el Departamento de Recursos Humanos se valora y reconoce el desempeño de nuestros colaboradores a través de movimientos internos y externos.</p> <p>Como resultado de la actualización de la <i>Estructura Organizacional</i>, surgieron nuevas posiciones y así</p>	

	<p>mismo una ampliación de departamentos, los cuales fueron completados con personal interno capacitado para cubrir estas funciones, fomentando la oportunidad de crecimiento de nuestros colaboradores dentro de la institución.</p> <p>Durante este periodo, se realizaron reuniones con los Directores y Encargados para analizar al personal que califique para las promociones.</p> <p>En cuanto a los movimientos externos del personal de carrera administrativa, son reportados al MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Reclutamiento y Selección (PL/PR-RH-RSP-002). - Carta de Aprobación MAP. - Listado de personal promovido. - Carta de promoción de personal interno. - Notificación de novedades de personal. - Correo de apertura Concurso Público. - SISMAP, Indicador estructura y escala salarial. - Informe estructura y escala salarial. 	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>	<p>Desde el departamento de Recursos Humanos de la OGTIC, se promueve distintos métodos de formación junto a diferentes entidades encargadas de formación continua.</p> <p>Entre los métodos utilizados están las capacitaciones, talleres y charlas virtuales.</p>	<p>No se elabora un informe de Desarrollo de Talento Humano.</p>

	<p>Se ha realizado un levantamiento para la detección de necesidades y se realizó un <i>Plan de Capacitaciones</i> a través de plataformas virtuales o e-learning.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Capacitaciones. - Plan de Capacitación e-learning. - Informe Trimestral Plan de Capacitaciones. - Listado de los cursos impartido por Zoom. - Correo invitación de los cursos impartidos. - Fotos de los cursos impartidos. - Listado de participantes. 	
<p>8) Planifica 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>	<p>En la OGTIC se planifican actividades formativas y se desarrollan técnicas de comunicación para riesgos ante huracanes, operativo de Semana Santa y régimen ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitaciones. - Borrador Plan de Trabajo Comisión de Integridad 2023. - Correos Campañas de comunicación. - Comunicación Plan de Contingencia Ante Huracán. - Comunicación Medidas Preventivas Ante Huracán. 	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se evidencia 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En la OGTIC contamos con una <i>Política de Comunicación Organizacional</i> y una <i>Política de Comités de trabajo</i>, con el objetivo de incentivar el trabajo en equipo dentro de la institución.</p> <p>De igual manera, se han creado diferentes <i>Comités</i> donde se desarrollan distintos proyectos, metodologías de gestión y normativas. Así como diferentes encuestas internas para recibir las opiniones de los empleados.</p> <p>Contamos con un buzón interno para que los colaboradores puedan compartir sus sugerencias, quejas y denuncias en lo referente a la institución.</p> <p>También promovemos una cultura de diálogo y comunicación abierta a todos nuestros colaboradores a través de encuentros con la Dirección General donde se comparten ideas con la Máxima Autoridad de la Institución, en una dinámica de comunicación abierta.</p> <p>En la OGTIC, contamos con el boletín institucional <i>BackUp OGTIC</i>, donde se dan a conocer las iniciativas implementadas en la institución. Cada boletín cuenta con un artículo escrito por uno de nuestros colaboradores de las áreas técnicas y de apoyo.</p> <p>Se difunden <i>Boletines Informativos</i> a todo el personal, a fin de mantener una comunicación abierta con los</p>	

empleados y se evalúa la eficacia de la comunicación a través de la *Encuesta de Comunicación Interna*.

Evidencias:

- Política de Comunicación Organizacional.
- Política Comités de Trabajo.
- Matriz Control de Comités.
- Formulario declaración de conocimiento y conformación de Comité de Trabajo.
- Formulario Acta de Comité de Trabajo.
- Minutas de reuniones internas.
- Listado de participantes.
- Boletines informativos de Comunicación.
- BackUp OGTIC.
- Convocatoria del encuentro con el Director General.
- Resultados encuesta comunicación 2022.
- Política Encuestas Institucionales, Listado encuestas de satisfacción internas.
- Buzón de empleados.
- Borrador Política de Sugerencias, Quejas y Denuncias (PL-RH-SQD-001).

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En nuestra institución, de manera proactiva hemos realizado encuentros con el Director, a fin de proporcionar un entorno para el aporte de ideas y sugerencias para el personal. Durante la misma, se desarrollan mecanismos de diálogos como lluvias de ideas sugerencias.</p> <p>De igual forma, se han creado políticas y realizado encuestas para motivar al personal a participar en los diferentes mecanismos de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional. - Informe Encuesta de Clima. - Encuesta de Comunicación - Convocatoria de encuentro con el Director General. - Plan de Beneficios. - Política de Clima Organizacional. - Política de Comunicación Institucional. - Política Encuestas Institucionales, Listado encuestas de satisfacción internas. - Buzón de empleados. - Borrador Política de Sugerencias, Quejas y Denuncias (PL-RH-SQD-001). 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>En la OGTIC se involucra a los empleados y sus representantes mediante reuniones para el levantamiento de la <i>Planificación Estratégica Institucional</i>.</p> <p>También se realizaron encuestas para definir el <i>Análisis FODA</i>, con la finalidad de involucrar a los colaboradores en los planes de desarrollos y</p>	

estrategia, objetivos, diseño e implementación de las actividades de mejora e innovación.

De igual manera, se involucran a los empleados a través de la *encuesta de Clima Organizacional*. Se cuenta con una *Política de Gestión de Clima Organizacional*, con la finalidad de analizar periódicamente los niveles de satisfacción de los colaboradores, identificar las áreas de mejora y posteriormente realizar una Plan de Acción.

También se cuenta con una *Política de Comunicación* para motivar al personal a participaren a través de los diferentes mecanismos de comunicación.

A través de encuentros con el Director, se involucran a los empleados y sus representantes.

De esta misma forma, en la OGTIC se apoya la creación de diferentes Comités en busca de desarrollo de actividades de mejora e innovación. Además, se formalizó la Asociación de Servidores Públicos acatando los procesos del Ministerio de Administración Pública.

Evidencias:

- Política de Comités de Trabajo.
- Matriz Control de Comités.
- Formulario declaración de conocimiento y conformación de Comité de Trabajo.
- Formulario Acta de Comité de Trabajo.
- Política de Gestión de Clima Organizacional
- Política de Comunicación Institucional.
- Encuesta de Clima Organizacional
- Informe Resultados Encuesta de Clima.

	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña de votación y nueva Asociación de Servidores Públicos ASP OGTIC. - Plan de Acción encuesta de clima. - Plan de Beneficios. - Encuesta de Comunicación. - Convocatoria de encuentro con el Director General. - Levantamiento entrevista para la elaboración del PEI. 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la OGTIC se definen acuerdos entre los directivos y empleados con sus objetivos a alcanzar a través de los <i>Acuerdos de Desempeño</i> y la <i>Política de Acuerdo de Desempeño</i>, la cual establece los lineamientos para garantizar la objetiva gestión de evaluación del desempeño de los colaboradores de la institución, a fin de identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de Acuerdo de Desempeño. - Acuerdo de Desempeños. - Evaluación de Desempeño. - Evidencia correo recordatorio sobre el llenado acuerdos desempeño y evaluación de desempeño a los directivos. - Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP. 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>En nuestra institución periódicamente se realiza <i>encuesta de clima laboral</i> a nuestros colaboradores, según se establece en nuestra <i>política y procedimiento de Gestión de Clima Organizacional</i>, que busca establecer los lineamientos para la correcta gestión del Clima Organizacional, a través del análisis</p>	

	<p>periódico de los niveles de satisfacción de los colaboradores en el entorno laboral.</p> <p>Los resultados de estas encuestas son analizados para identificar las acciones de mejora y posteriormente realizar un <i>Plan de Acción</i>.</p> <p>Por razones de causa mayor de cambio de gestión la encuesta de clima correspondiente al 2022 será realizada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Clima Organizacional (PL/PR-RH-GCO-002). - Encuesta de Clima Organizacional. - Plan de Acción Encuesta de Clima. - Resumen de resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019 – 2021. - Indicador 9.4 Encuesta de Clima, SISMAP. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En nuestra institución ha aptados protocolos y medidas de saneamiento y salud en busca del bienestar de nuestros colaboradores.</p> <p>Se realizaron operativos de vacunación contra la Influenza a los colaboradores para la prevención de la misma.</p> <p>De igual manera se realizaron operativos para vacunar a nuestros colaboradores contra la influenza.</p> <p>Se realiza cada año un operativo de salud para todos los colaboradores de OGTIC, donde se desarrollan</p>	<p>No se ha implementado el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP).</p>

	<p>actividades de salud preventiva: charlas, operativos visuales, evaluaciones, etc.</p> <p>Por otro lado, contamos con facilidad de gimnasio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo de convocatoria de la semana de la Salud. - Correo de convocatoria de la Jornada de vacunación. - Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002). - Plan de beneficios. - Listado de participación. - Política de Responsabilidad Social Institucional (PL/PR-CO-RSI-001). 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>En OGTIC aseguramos que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida de los colaboradores, la cual se evidencia en nuestro <i>programa de Flexibilidad Laboral y Extensión de Licencias</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002). - Difusión de Beneficios OGTIC. 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En OGTIC se promueve la inclusión procurando que las personas con discapacidad cuenten con medios de accesibilidad a nivel de infraestructura física para la movilidad de nuestros colaboradores, visitantes, contratistas, ciudadanos, entre otros.</p> <p>De igual forma, la infraestructura digital de la institución posee medios de atención inclusivos, tanto para personas con discapacidad auditiva como visual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001) acápite 6.17. - Portal institucional. - Fotografía de rampas y baños. - Cartel nomenclatura correcta a personas con discapacidad. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En nuestra institución se proporcionan planes y métodos adaptados para recompensar a los colaboradores, cada año se realiza un Operativo de Salud para todos los colaboradores de OGTIC, en la misma, se realizan actividades de salud preventiva: charlas, operativos visuales, evaluaciones, etc. También contamos con facilidad de gimnasio.</p> <p>De igual forma, contamos con <i>una bonificación de desempeño institucional y cumplimiento de objetivos del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)</i> y se aplican incentivos a los empleados de carrera.</p> <p>Se ha conformado el programa de <i>Voluntariado OGTIC</i>, donde se están dando los pasos para el desarrollo de las primeras actividades.</p>	<p>No se cuenta con una matriz de evaluación de los beneficios y el uso de los mismos.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Responsabilidad Social Institucional (PL/PR-RSI-001). - Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002). - Plan de Beneficios. - Correos charlas y actividades de salud. - Bono por desempeño. - Bono por desempeño personal de carrera. - Bono por cumplimiento de objetivos del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP). - Correo invitación Voluntariado OGTIC. - Listado de Voluntarios Inscritos. - Campaña y Charla Donante de Sangre. 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones</p>	<p>En nuestra institución fue identificado nuestro grupo de interés en el <i>Plan Estratégico Institucional (PEI)</i>, incluyendo las expectativas del sector público, clientes, Proveedores de bienes y servicios, Sociedad Civil y Sector Privado y Organismos Internacionales, a fin de construir relaciones sostenibles basadas en la confianza y diálogo.</p>	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Los proveedores que han ofrecido productos y servicios a la OGTIC se encuentran desglosados en la <i>Memoria Institucional</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI (pág. 28). - Informe avance levantamiento PEI. - Memoria Institucional (Pág. 199 a la 201). 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>En la OGTIC, desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios.</p> <p>Contamos con Acuerdos Marcos con diferentes organismos para lograr un beneficio y apoyo mutuo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de cobertura de comunicaciones. - Acuerdos Marco firmados. - Matriz Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001). 	<p>No se ha implementado una gestión de acuerdos para apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social entre la OGTIC y otras instituciones.</p>

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales de la OGTIC da seguimiento y garantiza la continuidad de los aspectos acordados y firmados entre la institución y sus socios, para garantizar su efectividad.</p> <p>A través de la Matriz de seguimiento de acuerdo marco, además de registrarse los acuerdos existentes en la institución, se lleva el control de los compromisos de cada socio y el cumplimiento de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz Seguimiento de Acuerdos Marco (MT-RI-SAM-001). - Acuerdos Marco firmados. 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado alianzas públicas – privadas y están plasmadas en los productos de nuestro <i>Plan Operativo Anual (POA)</i>, con el objetivo de implementar políticas públicas accesibles de transformación digital que permitan el desarrollo del gobierno digital a través de una inclusión sistematizada, garantizando 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 con los servicios públicos.</p> <p>Realizamos un <i>Informe Trimestral de POA</i> para destacar los avances de los indicadores de gestión institucional, incluyendo los programas para la gestión de alianzas público – privadas.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - POA 2023 Dirección Interinstitucional. - Informe de avance POA Dirección Interinstitucional. - Matriz Seguimiento de Acuerdos Marco (MT-RI-SAM-001). - Fotos y noticias de firmas de los acuerdos. 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Nuestra institución selecciona los proveedores de acuerdo con la ley de compras y contrataciones.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Compras y Contrataciones</i>, a fin de establecer los lineamientos para procesar las solicitudes de compras y/o contrataciones de bienes, servicios y obras que se reciben desde las diferentes áreas de la institución, asegurando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas vigentes establecidas.</p> <p>De igual forma, las licitaciones son publicadas en el Portal de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y Procedimientos de compras y Contrataciones. - Plan de Compras y Contrataciones. - Portal de Compras y Contrataciones. - Memoria Institucional 2022, Listado de proveedores (Pág. 199 a la 201). 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>I) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La OGTIC garantiza la transparencia de la información a través de sus publicaciones en el <i>Portal Transparencia y Datos Abiertos Gob RD</i>, dando cumplimiento a la ley 200-04.</p> <p>El cumplimiento de las políticas de Gobierno Abierto y Transparencia es monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la OGTIC ha tenido resultados satisfactorios cada mes.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Libre Acceso a la Información Pública</i>, reafirmando el compromiso respecto a la transparencia de nuestras actividades. Tenemos una <i>Política</i> para la correcta <i>gestión del portal</i> institucional según las leyes vigentes y hemos implementado una <i>Política de Comunicación Institucional</i> y una <i>Política de Gestión de Requerimientos Comunicacionales</i> que establecen lineamientos para las solicitudes de comunicaciones.</p> <p>También se registra en la <i>Matriz de Comunicación Externa</i> todas las coberturas de comunicación realizada en la OGTIC, para asegurar el monitoreo de las mismas.</p> <p>Se realiza una <i>Encuesta de Comunicación Interna</i>, con la finalidad de evaluar la percepción y la satisfacción del personal en cuanto a la comunicación y sus canales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Gestión Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-002). 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Libre Acceso a la Información Pública (PL/PR-OAI-AIP-002). - Política de Gestión de Requerimientos Comunicacionales (PL-CO-GRC-001). - Publicaciones Portal Transparencia. - Publicaciones Datos Abiertos. - Boletín institucional, Capsulas Informativas, canal de YouTube, Redes Sociales. - Plan de Comunicación interna (CI). - Plan de Comunicación externa (CE). - Política de Comunicación Institucional (PL-PR-CO-CI-002). - Matriz de Cobertura. - Resultados Encuesta de Comunicación Interna 2022. - Resultados Evaluaciones Portal Transparencia 2023. 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En nuestra institución contamos con buzones de quejas y sugerencias para incentivar la participación y colaboración activa de los ciudadanos.</p> <p>Realizamos encuestas para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes y contamos con un <i>Comité de Calidad</i> para impulsar y garantizar la mejora continua.</p> <p>Contamos con una <i>Política para la Gestión de Quejas y Sugerencias</i> para establecer los lineamientos sobre el manejo y tratamiento de las mismas.</p> <p>También contamos con una <i>Política de Encuestas Institucionales</i>, donde se establecen los lineamientos para diseñar y aplicar encuestas de diagnóstico que permitan determinar el nivel de satisfacción de</p>	

	<p>nuestros usuarios/as con miras a desarrollar acciones de mejora continua en nuestra institución.</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción y de las quejas y sugerencias, son plasmados en una matriz, luego se realiza un <i>Informe de Análisis de Resultados</i>.</p> <p>Se evalúa el <i>índice de satisfacción ciudadana</i> y los resultados son cargados en el <i>Sistema de Monitoreo de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PL-PD-QSR-002). - Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002). - Matriz de encuestas de satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano. - Matriz de Quejas y Sugerencias. - Plan de Encuestas. - Encuestas de satisfacción ciudadana realizada por el Departamento PPP. - Formularios de quejas y sugerencias. - Formularios de encuestas de satisfacción. - Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP. - Resultados Encuesta de Satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web. - Informe Gestión de Quejas y Sugerencias para Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión</p>	<p>Contamos con una <i>Política para la Gestión de Quejas y Sugerencias</i> para establecer los lineamientos sobre el manejo y tratamiento de las mismas.</p>	

<p>de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>También contamos con una <i>Política de Encuestas Institucionales</i>, donde se definen las directrices para el diseño y aplicación de encuestas que permitan determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios/as con miras a desarrollar acciones de mejora continua en nuestra institución.</p> <p>Se realiza una <i>planificación para la ejecución de las encuestas</i>.</p> <p>Se ha definido el tiempo de recolección y de respuesta para los ciudadanos que realizan quejas o sugerencias a través de los diferentes canales.</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción y de las quejas y sugerencias, son plasmados en una <i>matriz</i>, luego se realiza un <i>informe de análisis de resultados</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PL-PD-QSR-002). - Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002). - Plan Carta Compromiso al Ciudadano. - Matriz de encuestas de satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano. - Matriz de Quejas y Sugerencias. - Plan de encuestas. - Encuestas de satisfacción ciudadana realizada por el Departamento PPP. - Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Minuta socialización Política para la Gestión de Quejas y Sugerencias. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En la OGTIC contamos con la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>, donde se detallan los estándares de calidad de los servicios comprometidos, las formas de participación ciudadana y las diferentes vías para presentar las quejas y sugerencias.</p> <p>Contamos con un <i>Catálogo de Servicios</i> donde se describen todos los servicios que prestamos.</p> <p>Tanto el Catálogo de servicios como la Carta Compromiso al Ciudadano, se encuentran publicados en nuestro portal institucional.</p> <p>Realizamos publicaciones de los servicios ofrecidos a través de diferentes canales, según lo establecido en el <i>Plan de Comunicación</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP Indicador 1.04 Carta Compromiso al Ciudadano. - Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002). - Plan de encuestas. - Plan de Comunicaciones. - Matriz de Implementación NORTIC A5. - Catálogo de servicios. - Publicaciones de los servicios en las redes sociales. - Servicios en el Portal Institucional. - Premiación servicios iTICge. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La OGTIC gestiona las finanzas de acuerdo con la ley de presupuesto de forma eficaz y eficiente.</p> <p>La gestión financiera está alineada a los objetivos estratégicos establecidos en el <i>PEI</i>, ajustando su producción al Techo Presupuestario Asignado, según la Ley de Presupuesto No.423-06. Se planifica a través del <i>Plan Operativo Anual (POA)</i> y también se realiza una <i>Planificación General de Presupuesto</i>.</p> <p>El presupuesto ejecutado se carga en el portal SIGEF y se realiza un <i>Informe de ejecución presupuestaria</i> mensualmente.</p> <p>Se cuenta con una Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República y se realizan auditorías cumpliendo con las normas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica 2020 – 2024 - Planificación Operativo Anual. - Presupuesto colgado en el portal. - Ejecución presupuestaria. - Informe de ejecución presupuestaria. - Memoria institucional. 	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras en la <i>formulación del presupuesto</i> y el <i>Plan Operativo Anual</i>.</p> <p>Se realiza un análisis del POA y un <i>informe trimestral del mismo</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulación presupuestaria. - Ejecución presupuestaria. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La OGTIC asegura la transparencia financiera y presupuestaria publicando el <i>presupuesto</i> en el portal institucional garantizando el acceso a la población y partes interesadas, apegados a la Ley libre acceso a la Información No.200-04 del 2004.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Gestión del Portal de Transparencia</i> que establece los lineamientos para la correcta gestión del portal. Así mismo, contamos con una <i>Política de Acceso a la Información</i> con el objetivo de facilitar la información al ciudadano.</p> <p>También se publican los <i>Informes financieros</i> del SIGEF, según lo establecido en Ley No.5-07.</p> <p>Contraloría certifica la calidad del gasto a través de la Unidad de Auditoría con su aprobación y se realizan <i>Informes Físicos Financieros</i>, los cuales son entregados a la DIGEPRES y publicados en el Portal Transparencia.</p> <p>Las licitaciones son publicadas en el portal de compras y contrataciones sujeto a la Ley No. 340-06.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Libre Acceso a la Información Pública (PL/PR-OAI-AIP-002). - Política Gestión Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-002). - Publicación Presupuesto en el Portal Transparencia. - SIGEF. - Libramientos de pagos aprobada por la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República. - Informes Físicos Financieros entregados a la DIGEPRES publicado en el Portal. - Procesos de Licitación publicado en el Portal de Compras y Contrataciones. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>En la OG TIC, la gestión de los recursos financieros se realiza de acuerdo con las normativas vigentes de los Órganos Rectores, asegurando su gestión rentable, eficaz y eficiente.</p> <p>Las revisiones de los gastos se realizan de acuerdo con la Ley 423-06 y reglamento de aplicación 492-07 Resoluciones de DIGEPRES y se utiliza el SIGEF para la <i>gestión presupuestaria</i>.</p> <p>La calidad del gasto se certifica a través de la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Ciclo Presupuestario (PL/PR-AF-GCP-001). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Libramientos de pagos aprobada por la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República. - Informes Físicos Financieros entregados a la DIGEPRES. - Reporte Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) Trimestral. - Informe de Ejecución Presupuestaria. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>En la Institución utilizamos el Sistema Integrado de Información Financiera (SIGEF), según los lineamientos del Ministerio Hacienda y Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). La OGTIC, junto a estos órganos rectores elabora el <i>presupuesto institucional físico/financiero</i> por resultados.</p> <p>También el <i>Plan Operativo Anual</i> y los <i>proyectos institucionales</i> son elaborados con las partidas presupuestarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA. - Ejecución Presupuestaria. - Presupuesto de proyecto. - Informe de ejecución de proyectos. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras están descentralizadas y la delegación de estas responsabilidades recaen sobre la Dirección Administrativa Financiera de la OGTIC, según el <i>Organigrama</i> aprobado mediante la resolución Núm. 0002/21.</p>	

	<p>El personal de esta dirección cuenta con <i>políticas y procedimientos</i> establecidos, para lograr el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional. - Resolución aprobación de la estructura. - Manual de Funciones. - Políticas y procedimientos Dirección Administrativa Financiera. 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Nuestra organización está centrada en el aprendizaje para proporcionar sistemas y procesos.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Administración de Respaldo de Datos</i>, para asegurar el respaldo de la información contenida en las bases de datos de los sistemas de información institucionales, garantizando la disponibilidad y seguridad de la información institucional y continuidad de las operaciones.</p> <p>Disponemos de una <i>Política de Administración de Expedientes de Colaboradores</i> a fin de establecer los lineamientos requeridos para la correcta administración de los expedientes del personal, con</p>	

	<p>miras al aseguramiento de la aplicación de las normas y estándares institucionales establecidos.</p> <p>En nuestro Portal Institucional, también se carga las informaciones requeridas de acuerdo con las normas aplicables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Administración de Respaldo de Datos (PL-TI-ARD-001). - Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-001). - Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001). - Política de Administración de Expedientes de Colaboradores (PL/PR-RH-AEC-001). - Portal Institucional. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Contamos con una <i>Política de Administración de Respaldo de Datos</i>, para asegurar el respaldo de la información contenida en las bases de datos de los sistemas de información institucionales, garantizando la disponibilidad y seguridad de la información institucional y continuidad de las operaciones.</p> <p>En la OGTIC, desde la División de Operaciones TIC se cuenta con la <i>Matriz de Respaldo de Datos</i>, que contiene la clasificación de los servicios, criticidad, frecuencia, periodo y ruta de almacenamiento de respaldo.</p>	

	<p>También contamos con un Instructivo de Trabajo para la <i>Creación y Restauración de Backups</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Administración de Respaldo de Datos (PL-TI-ARD-001). - Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-002). - Instructivo Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001). 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Enfocados en la naturaleza de nuestra institución, contamos con un Departamento de Innovación Digital que tiene como objetivo coordinar los trabajos interinstitucionales relativos a los proyectos de innovación digital que se desarrolle la institución a nivel nacional e internacional.</p> <p>Las oportunidades de la transformación digital fueron identificadas en el <i>FODA</i>. Así mismo, uno de nuestros objetivos estratégicos definidos en nuestro <i>PEI</i> es <i>“Implementar políticas públicas accesibles de transformación digital que permitan el desarrollo del gobierno digital a través de una inclusión sistematizada, garantizando una Administración Pública más ágil y eficiente, una gobernanza de las TIC transparente dentro de la organización pública y mejorar la experiencia del ciudadano/cliente con los servicios públicos”</i>. Monitoreamos los avances de nuestros objetivos a través del <i>POA</i>.</p> <p>Para aumentar el conocimiento y potenciar las habilidades digitales, hemos aprovechado estas</p>	

	<p>oportunidades mediante encuentros con organismos nacionales e internacionales.</p> <p>Formamos parte del Gabinete de Transformación Digital, creado mediante el decreto 71-21, y hemos instrumentado el decreto 92-22 que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental.</p> <p>Presentamos a los ciudadanos, las iniciativas que han trabajado en el marco de la Agenda Digital 2030, las cuales procuran la incorporación de servicios digitales en las instituciones públicas dominicanas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama Institucional. - Resolución 0002-21, que aprueba la nueva Estructura Organizativa. - FODA (Plan Estratégico Institucional, pág. 25). - Objetivos Plan Estratégico Institucional. - Plan Operativo Anual (POA). - Informe de avance trimestral POA. - Encuentros publicados en el Portal Institucional y redes sociales. - Memoria Institucional. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>De acuerdo con la naturaleza de nuestra institución, con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país de las TIC, establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa.</p>	

	<p>Obtenemos aportes creativos participando en talleres, charlas, simposios y transferencias de conocimientos.</p> <p>Nuestro personal técnico, junto a otras instituciones del Estado dominicano, ha participado en el Programa académico sobre “ciberseguridad, análisis de malware e ingeniería inversa” como parte del Programa de Cooperación Técnica y Económica de la India (ITEC).</p> <p>Contamos con una <i>Matriz de Buenas Prácticas</i>, que contienen propuestas para la implementación de mejoras de nuestros procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación XVI Reunión Anual RED GEALC. - Invitación XIV Semana de la Calidad “Impacto de los Modelos de Excelencia en la Creación de Valor Público”. - Invitación Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano “Comunicación, inclusión y participación ciudadana”. - Listado de participantes Programa académico sobre ciberseguridad, análisis de malware e ingeniería inversa (India). - Matriz de buenas prácticas. - Publicaciones intercambio de buenas prácticas entre OGTIC y otras instituciones nacionales e internacionales. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se monitorea la información y el conocimiento de la organización mediante el <i>Plan Operativo Anual (POA)</i>, que se desprende de nuestra <i>Planificación Estratégica Institucional (PEI)</i>.</p>	

Trimestralmente se realiza un informe de seguimiento del POA, el cual es cargado al *Portal Transparencia*.

Contamos con un plan de capacitaciones para asegurar el conocimiento de nuestro personal.

Disponemos de una *Política de Administración de Respaldo de Datos*, para asegurar el respaldo de la información contenida en las bases de datos de los sistemas de información institucionales, garantizando la disponibilidad y seguridad de la información institucional y continuidad de las operaciones.

En la OGTIC, desde la División de Operaciones TIC se cuenta con la *Matriz de Respaldo de Datos*, que contiene la clasificación de los servicio, criticidad, frecuencia, periodo y ruta de almacenamiento de respaldo.

También contamos con un Instructivo de Trabajo para la *Creación y Restauración de Backups*.

Evidencias:

- PEI.
- Matriz POA.
- Informe de avance POA.
- Plan de Capacitaciones.
- Política de Administración de Respaldo de Datos (PL-TI-ARD-001).
- Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-002).

	<ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de Trabajo para la Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001). 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>En la OGTIC contamos con distintos canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y conocimiento relevantes.</p> <p>Entre estos canales se encuentran las redes sociales, correo electrónico, portal institucional, murales informativos y WhatsApp institucional.</p> <p>De esta misma manera, proponemos la transferencia de conocimiento a través de talleres internos realizados por diferentes áreas de la institución. Y contamos con un espacio web donde están alojada toda la documentación institucional como políticas, procedimientos, formularios, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatorias taller Design Thinking. - Fotografías encuentros de taller. - Herramienta Playbook. - Portal Documentación OGTIC. - Convocatoria Taller sobre Documentación y Procesos OGTIC. - Listado de participantes taller de documentación y procesos. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>En la OGTIC contamos con la información documentada necesaria, teniendo en cuenta las necesidades específicas de nuestro grupo de interés.</p> <p>Se ha establecido una <i>política para la correcta gestión del portal de transparencia institucional</i>, acorde con lo</p>	

establecido en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación 130-05.

De esta misma forma, contamos con *una política para facilitar el acceso* más amplio posible a la información en poder de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), reafirmando su compromiso respecto a la transparencia en sus actividades.

Las informaciones son cargadas en el portal de transparencia y en la plataforma de Datos abiertos, según lo establecido en la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El portal es evaluado por la DIGEIG y hemos obtenido resultados satisfactorios en cada una de las evaluaciones.

Evidencias:

- Política de Gestión del Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-001).
- Política de Acceso a la Información Pública (PL/PR-OAI-AIP-001).
- Evaluación DIGEIG.
- Publicaciones en el Portal Transparencia.

8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se cuenta con una <i>Política de Gestión de Información Documentada</i> que establece los lineamientos para la elaboración de documentación de los procesos claves de la institución, para asegurar la continuidad de estos.	
	De igual forma esta documentación es albergada en la plataforma de documentación OGTIC.	
	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-PD-GID-004). - Plataforma de Documentación OGTIC. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En la OGTIC se ha diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo con el <i>Plan Estratégico Institucional</i>, según lo establecido en el Objetivo Estratégico 3 “Gestionar la Tecnología en todas las áreas” del eje 3 “Diseñar iniciativas que promuevan la adopción y uso 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”.</p> <p>También contamos con un <i>Plan Operativo Anual</i> y se realiza un <i>Informe Trimestral</i> de los avances del mismo.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - PEI (objetivo estratégico 3, eje 3.) 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución POA TI. - Informes de avance POA. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>El Departamento de Tecnología evalúa el costo-efectividad al momento de sugerir la compra de un bien o servicio, los cuales responden a un objetivo del POA.</p> <p>También la OGTIC cuenta con interconexión entre nuestra sede principal y los puntos GOB, permitiendo esto compartir recursos como la telefonía, datos y aplicativos.</p> <p>Por igual se optimiza el uso de los recursos con la virtualización de servidores dentro de un servidor con características robustas, reduciendo el consumo de energía y los costos de adquisición.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA TI. - Esquema de Virtualización. - Proyecto Reestructuración Punto GOB. - Informe de avance POA. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>En OGTIC se utilizan aplicaciones de código abierto para monitorizar y registrar el estado de varios servicios de red, servidores, y hardware de red.</p> <p>También se evidencia software de código abierto basado en un servidor de comunicaciones donde se unifican las centrales telefónicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Captura de pantalla de sistema Zabbix. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Captura de pantalla de correos de notificación de incidencias Zabbix. - Captura de pantalla de Central telefónica Issabel. - Proyecto de mejora central telefónica. 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se evidencia la utilización de tecnologías colaborativas que facilitan la creación de tareas y proyectos que de manera productiva ayudan a todas las áreas de la institución. Estas herramientas en la nube son el paquete de office, Outlook, planner, MS Teams, etc., permitiendo la participación y digitalización de las informaciones relevantes para la institución.</p> <p>También mediante las conexiones remotas se les permite a los colaboradores a carpetas compartidas, documentos, sistemas internos y extensiones telefónicas (en caso de que se amerite).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Captura de pantalla Dashboard Microsoft Productivity Score. - Captura de pantalla Plataforma Watchguard. 	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En la institución se ha implementado el uso de algunos <i>formularios en línea</i>, para la simplificar su uso.</p> <p>La institución cuenta con la plataforma de <i>Documentación OGTIC</i> donde los colaboradores pueden consultar y descargar toda la documentación institucional vigente como plantillas, formularios, políticas, manuales, entre otros.</p> <p>De igual forma, la OGTIC se encuentra en proceso de implementación del servicio de intranet, el cual proporcionara servicios en línea de manera inteligente, solicitudes, digitalización de formularios, espacios para quejas, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma de Documentación OGTIC. - Memoria Institucional. - Minuta de reuniones. - Reunión de avance Intranet. - Cronograma de avance intranet. - Formularios de solicitud de servicios en portal institucional. - Imágenes Prototipo Intranet formulario de Almuerzo. - Imágenes Prototipo Intranet. - Formulario Evaluación Periodo Probatorio en la web. - Informe de Mejora y Automatización de Procesos. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La OGTIC realiza actividades necesarias para llevar a cabo la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, garantizando la disponibilidad y seguridad de la información institucional y</p>	

	<p>continuidad de las operaciones, basadas en normativas internacionales como la ISO 27001.</p> <p>Así mismo, contamos con <i>políticas</i> para garantizar la provisión y protección de los datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Administración de Respaldo de Datos (Back Up) (PL-TI-ARD-001). - Instructivo de Trabajo para la Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001) - Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-001). - Política de Control de Accesos (PL/PR-TIC-CA-001). - Matriz de Control de Accesos (MT-TIC-CA-001). - Capturas de Pantalla Plataforma Watchguard. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Nuestra infraestructura digital institucional posee medios de atención inclusivos, tanto para personas con discapacidad auditiva como visual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Institucional. 	<p>No se evidencia que la OGTIC tiene en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>En la OGTIC contamos con una <i>Política de Compras y Contrataciones</i> y un <i>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</i>, según lo establecido en la Ley 449-06, donde se evidencia la planificación de los servicios de contratación de mantenimiento de las instalaciones y suministro de las áreas.</p> <p>Desde la Dirección Administrativa Financiera se realizan las <i>solicitudes de transporte</i> y desde el área Servicios Generales se garantiza el mantenimiento de los mismos mediante <i>Recibo de Mantenimiento</i> y revisión del kilometraje de la flotilla de vehículos.</p> <p>Se realizan limpiezas de todas las áreas de la institución en horarios establecidos y contamos con un <i>Cronograma de Fumigación</i> para garantizar la sostenibilidad de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de compras y contrataciones. - Plan anual de compras y contrataciones. - Cronograma de fumigación. - Recibo de Mantenimiento. - Notificaciones de mantenimiento y fumigación en los espacios. - Correos informativos de fumigación. 	<p>No se evidencia que existe un plan de mantenimiento preventivo, ni un informe de mantenimiento o informe del área de Servicios Generales.</p>
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Contamos con condiciones de trabajo seguras y efectivas, las cuales incluyen ascensores, alarma de detección de humo, rampas, silla de ruedas, luces de emergencia y salidas de emergencia debidamente identificadas, extintores y parqueos designados para los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se cuenta con un protocolo o plan de emergencia, ni dispensario médico.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen ascensores. - Imagen salida de emergencia. - Imagen rampas. - Imagen parqueos. - Imagen sensores detección de humo. - Imagen de extintores. - Baños para discapacitados. 	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>Actualmente, se cuenta con una <i>política de gestión activos fijos e intangibles</i> que procura el adecuado registro contable, control y gestión eficiente de los activos e intangibles adquiridos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borrador Política Gestión de Activos fijos e intangibles (PL/PR-AF-GAF-001). 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>La OGTIC cuenta con salones de reuniones, los cuales facilita para actividades a otras instituciones del Estado. De las cuales podemos resaltar:</p> <p>Le fue brindado uno de nuestros espacios a la Dirección General de Pasaporte (DGP) para la entrega de las nuevas libretas a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notificación medida temporal en nuestras instalaciones. 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible mediante la <i>“Política de Asignación de combustible”</i>. Así mismo, con la <i>Política de Comportamiento en Espacios Institucionales</i>, definimos los lineamientos para regular el comportamiento y respeto a los espacios comunes y los activos de la institución.</p>	

	<p>De igual manera, Las luces utilizadas en nuestras instalaciones son de tecnología LED, ahorrando un % en comparación de las luces tradicionales. Nuestro edificio principal cuenta con paneles solares brindando energía eléctrica a los espacios comunes de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Asignación y Gestión de Combustible (PL-RH-AGC-002). - Política de Comportamiento en Espacios Institucionales (PL-AF-CEI-001). - Borrador Política Gestión de Activos fijos e intangibles (PL/PR-AF-GAF-001). - Listado de asignación de combustible firmado. - Fotografía instalación de luces LED en áreas de trabajo. - Fotografía de paneles solares. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>En la OGTIC contamos con ascensores, rampas, silla de ruedas, luces de emergencia y salidas de emergencia debidamente identificadas, parqueos y una ruta de transporte público, garantizando la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>También contamos con una <i>Política de Asignación de Parqueos</i> según la escala del personal de la institución.</p> <p>Además, extendemos los servicios públicos a través de los Puntos GOB, con la finalidad de acercar los servicios al ciudadano en horario extendido.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Asignación y Uso de Parques Institucionales (PL-RH-API-001). - Imagen parques visitantes. - Imagen parques colaboradores. - Fotografía ruta de transporte. - Fotografía luces y salida de emergencia. - Fotografía silla de ruedas. - Sección del portal institucional con las informaciones de los puntos GOB. 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>En la OGTIC hemos identificado, mapeado y descrito los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de nuestro grupo de interés incluyendo el personal.</p> <p>Contamos con un <i>Mapa de Procesos</i>, el cual describe de manera gráfica los procesos estratégicos, claves y de apoyo y refleja el compromiso de la OGTIC con sus grupos de interés de acuerdo con su normativa, misión y visión. Hemos considerado también cuáles son los diferentes servicios que se ofrecen a los ciudadanos, las instituciones de administración pública y la estructura organizativa.</p> <p>Se realizaron reuniones para discutir y socializar estos procesos. Finalmente se realizó un</p>	

documento que fue aprobado por la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Así mismo, en la OGTIC realizamos levantamiento con las áreas para la documentación de los procesos. En un cronograma planificamos los levantamientos de los procesos, luego son revisados por el/los responsable/s del área y aprobados por el Director General.

Contamos con una *política de Gestión de Información Documentada* que establece las directrices para la elaboración, aprobación, difusión y anulación de los documentos.

Toda la documentación es difundida mediante correo electrónico por el Dirección de Comunicaciones y es cargado a la plataforma de documentación OGTIC.

El Mapa de procesos, las políticas y los procedimientos son actualizados de manera oportuna tomando en cuenta lo establecido en la política de gestión de información documentada.

Evidencias:

- Mapa de Procesos OGTIC.
- Informe mapa de procesos.
- Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-DP-GID-003).
- Plataforma de Documentación OGTIC.
- Cronograma de levantamiento de procesos.
- Listado maestro de información documentada (FO-PD-LMI-002).

	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria para levantamiento de procesos. - Correo de difusión de documentación. - Mapa de Procesos publicado en el SISMAP. - Borrador Manual de Procesos y Procedimientos (MA-PD-MPP-002). 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>En la OGTIC aprovechamos la digitalización para gestionar los procesos. Contamos con <i>Microsoft sharepoint</i>, donde diseñamos y compartimos la documentación.</p> <p>A través de un <i>drive</i>, se monitorea y se reportan en tiempo real, los avances de la información documentada realizada y aprobada.</p> <p>También mediante las <i>conexiones remotas</i> se les permite a los colaboradores a carpetas compartidas, documentos, sistemas internos y extensiones telefónicas (en caso de que se amerite).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de levantamiento de procesos. - Listado de documentos cargado en el sharepoint. - Documentación cargada en el sharepoint. 	<p>No se evidencian datos ni estándares abiertos para el diseño e implementación de un sistema de gestión de procesos.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En la OGTIC analizamos y evaluamos los procesos según lo establecido en la <i>Política de Gestión de Información Documentada</i>. Los mismos son revisados al menos una vez al año y en caso de ser necesario se realizan cambios.</p> <p>Los riesgos y factores críticos de éxito están establecidos en el <i>Plan Estratégico Institucional</i>.</p>	

	<p>Estamos en proceso de implementación de una <i>Matriz de Valoración de Riesgos</i> donde se estará identificando, los objetivos, el impacto y la probabilidad de cada los riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-DP-GID-003). - PEI. Riesgos pág. 26. - Análisis FODA PEI. - Matriz de valoración de riesgos. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los procesos de la OGTIC tienen debidamente identificadas las personas responsables. <i>En la Política de Gestión de Información Documentada</i> se establecen los lineamientos que todo documento debe cumplir, incluyendo los responsables de ejecutar las actividades en los procesos.</p> <p>Contamos con un <i>Manual de Funciones</i> aprobado mediante la Resolución 0001-2022 y se está elaborando un <i>diccionario de competencias</i> que describen las aptitudes que debe tener el personal para realizar sus tareas y garantizar la agilidad de la organización.</p> <p>También tenemos una <i>Política de Gestión de Estructura de Cargos</i>, que establece las directrices para la solicitud, tramitación y ejecución de actualización de la estructura organizacional y de cargos, a fin de que sirva como herramienta en la gestión de procesos institucionales y de desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-DP-GID-003). - Política de Gestión Estructura Organizacional y Cargos (PL/PR-PD-GEO-003). - Formulario de actualización de estructura organizativa (FO-PD-AEO-002). - Estructura Organizacional aprobada. - Resolución aprobación Manual de Funciones. - Socialización del Manual de Funciones. - Manual de Organización y Funciones. - Borrador Diccionario de Competencias. - Manual de funciones SISMAP. - Listado de Información Documentada (MT-PD-LID-001). 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La documentación de la OGTIC es revisada al menos una vez al año y en caso de ser necesario se realizan cambios. Esto se encuentra establecido en la <i>Política de Gestión de Información Documentada</i>.</p> <p>Se está elaborando una <i>Metodología de Reducción y Simplificación de Trámites</i> para agilizar los procesos de cara al ciudadano.</p> <p>De igual forma, nos encontramos en el desarrollo del intranet, mediante el cual se busca la simplificación de trámites y la reducción del tiempo de respuesta para los procesos internos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-PD-GID-003). 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado Maestro de Información Documentada. - Borrador Manual Metodología de Reducción y Simplificación de Trámites. - Informe mejora y automatización de procesos. - Reuniones de avances desarrollo de intranet. - Cronograma de avances intranet. - Matriz informe de flujogramas OGTIC. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La OGTIC, orientada a la innovación y optimización de sus procesos, hemos puesto especial atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales.</p> <p>Por lo que hemos participado en talleres, charlas, simposios y transferencias de conocimientos involucrando nuestro grupo de interés.</p> <p>Contamos con una <i>Matriz de Buenas Prácticas</i>, que contienen propuestas para la implementación de mejoras de nuestros procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Cumbre IDForo 2022 “Generando confianza en el proceso de transformación digital”. - Comunicación XVI Reunión Anual RED GEALC. - Comunicación Encuentro <i>América Abierta</i> 2022. - Matriz de buenas prácticas. - Invitación XIV Semana de la Calidad “Impacto de los Modelos de Excelencia en la Creación de Valor Público”. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones intercambio de buenas prácticas entre OGTIC y otras instituciones nacionales e internacionales. 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>En la OGTIC hemos establecido indicadores de resultados para monitorear la eficacia de nuestros procesos.</p> <p>Tenemos implementada la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>, la cual contiene los estándares de calidad de los servicios comprometidos, donde hemos obtenido resultados satisfactorios en todas las evaluaciones.</p> <p>De igual forma, hemos definido un estándar donde el 80% de las llamadas recibidas deben ser atendidas antes de los 20 segundos para garantizar la calidad en cuanto al tiempo de prestación del servicio y la eficacia de nuestros procesos internos del área de Servicios No Presenciales.</p> <p>Nuestra institución se encuentra en proceso de revisión y actualización de los procesos y sus indicadores. Hemos creado una <i>ficha de estandarización de procesos</i>, donde se registrarán los indicadores de cada uno de ellos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares Carta Compromiso al Ciudadano. - Nivel de servicio del área SNP. - Ficha de estandarización de procesos. - Informe resultados encuestas de satisfacción Carta Compromiso al Ciudadano. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados evaluación Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>En nuestro interés de salvaguardar la información y potencializar la mejora de nuestros procesos, contamos con una <i>Política de Administración de Respaldo de Datos (Back Up)</i>.</p> <p>Esta política establece los lineamientos para respaldo de la información contenida en las bases de datos de los sistemas de información de la OGTIC, garantizando la disponibilidad y seguridad de la información institucional y continuidad de las operaciones.</p> <p>También contamos con un <i>Instructivo de Trabajo para la Creación y Restauración de Backups</i> y una <i>Matriz de Respaldo de Datos</i> que contiene la clasificación de los servicio, criticidad, frecuencia, periodo y ruta de almacenamiento de respaldo.</p> <p>Para garantizar la protección, discrecionalidad, confidencialidad y confianza en la gestión de acceso de los sistemas y aplicaciones, hemos implementado una <i>Política de Control de Accesos</i>. Los controles de los accesos se plasman en una <i>Matriz de Control de Accesos</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Administración de Respaldo de Datos (Back Up) (PL-TI-ARD-001). - Instructivo de Trabajo para la Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001). - Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-001). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Control de Accesos (PL/PR-TIC-CA-001) - Matriz de Control de Accesos (MT-TIC-CA-001) 	
--	---	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en la mejora de nuestros servicios y productos a través de diferentes canales de participación ciudadana descritos en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>. Entre estos canales podemos destacar las <i>Encuestas de Satisfacción</i> y los <i>Buzones de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones</i>.</p> <p>Contamos con una <i>política</i> que establece los lineamientos para la Gestión de Quejas y una <i>matriz</i> para dar seguimiento a las incidencias. Nos ponemos en contacto con el ciudadano para dar respuesta en un plazo no mayor a 15 días y se realiza un <i>Informe Trimestral</i> con los resultados de las incidencias recibidas.</p> <p>Hemos implementado una <i>Política de Encuestas</i> que establece las directrices para determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios/as internos sobre la atención y/o servicios recibidos con miras a desarrollar acciones de mejora continua.</p> <p>En la OGTIC, tomamos en cuenta la percepción de nuestros ciudadanos/clientes para determinar los</p>	

	<p>estándares de calidad definidos en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano/ Formas de participación ciudadana. - Política de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (PL-PD-GQS-001). - Matriz de Seguimiento Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones 2022. - Informe Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones 2022. - Política de Encuestas Institucionales (PL-PR-PD-EI-002). - Matriz de encuestas 2022. - Resumen de resultados de encuestas 2022. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>En la OGTIC utilizamos métodos innovadores para la atención de nuestros ciudadanos/clientes y contamos con una metodología de trabajo llamada <i>Playbook</i> utilizada en los procesos de innovación.</p> <p>Esta metodología está compuesta por 6 etapas que a su vez suman un total de 43 herramientas para utilizar.</p> <p>Con métodos innovadores, hemos desarrollado servicios digitales como el <i>Sistema Nacional de Becas y de Crédito de Apoyo Educativo</i>, creado bajo el Decreto Núm. 549-21, en el que se ordena a la OGTIC crear una plataforma tecnológica para monitorear y transparentar la asignación de becas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Playbook. - Portal Becas tu Futuro. 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>En la OGTIC promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Las solicitudes de algunos servicios pueden ser realizadas a través de nuestro portal web.</p> <p>Los horarios de atención de todos nuestros servicios se encuentran descritos en <i>nuestra Carta Compromiso</i> y nuestro <i>Catálogo de Servicios</i>.</p> <p>El Catálogo de servicios también está publicado en el Portal Transparencia y el mismo es evaluado por la DIGEIG, donde hemos obtenido resultados satisfactorios en todas estas evaluaciones.</p> <p>Para los servicios de DataCenter, contamos con una flota de guardia, para el contacto en horario no laborable en caso de ser necesario.</p> <p>También brindamos información sobre la accesibilidad de nuestros servicios a través de las redes sociales. Contamos con <i>políticas</i> para la actualización y publicación de las informaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de Requerimientos Comunicacionales (PL-CO-GRC-001). - Política de Gestión del Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-001). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de servicios. - Carta Compromiso al Ciudadano. - Evaluación Subportal Transparencia / Información básica sobre servicios públicos. - Convocatoria Webinar: “Los Puntos GOB: acercando los servicios gubernamentales al ciudadano”. - Publicaciones en las redes sociales sobre la información de los servicios. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>A través de los Puntos GOB, implementamos un sistema presencial de Servicio al Ciudadano, moderno, eficaz, eficiente, productivo, participativo y dinámico, incorporando el uso de los recursos de información para la prestación de los servicios.</p> <p>En estos Centros, tenemos vinculadas varias instituciones que ofrecen sus servicios con mayor demanda, ahorrando tiempo y costos por desplazamiento a los ciudadanos.</p> <p>Así mismo, para ofrecer el servicio de Atención Telefónica al Ciudadano a través de las líneas telefónicas *462, 700, 3-1-1, nuestro personal es debidamente entrenado por las instituciones propietarias de los servicios.</p> <p>Desde OGTIC desarrollamos el portal único de servicios en línea <i>Portal GOB.do</i> donde se albergan</p>	

	<p>las informaciones correspondientes a los servicios ofrecido por las instituciones del Estado.</p> <p>Por otro lado, como parte del Programa de Burocracia Cero, nos encontramos desarrollando proyectos de ventanillas únicas en las cuales interoperan distintas instituciones gubernamentales.</p> <p>También contamos con <i>políticas y procedimientos</i> que establecen las directrices para llevar a cabo las capacitaciones con el personal de los Departamento de Servicios Presenciales, No Presenciales y las Instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y Procedimientos Departamento de Servicios Presenciales. (Puntos GOB). - Portal GOB.do. - Memoria Institucional 2022 (pág. 76-77). - Listado de instituciones vinculadas a los Puntos GOB. - Listado de instituciones en el Departamento de Servicios No Presenciales. - Políticas y Procedimientos del Departamento de Servicio No Presencial entrenamiento. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Los servicios de la OGTIC pueden gestionarse a través de nuestra <i>Mesa de Servicio externo: servicios@ogtic.gob.do</i>.</p> <p>Hemos desarrollado esta mesa de servicio para compartir con nuestros socios de la cadena de</p>	

	<p>prestación de servicios y a través de la misma se facilita el intercambio de datos.</p> <p>También compartimos datos con nuestros socios a través de <i>Outlook</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de servicios. - Datos Estadísticos Mesa de Servicio Externo TI. - Intercambio de Correos Outlook. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En la OGTIC, desde el Laboratorio de Innovación Digital, se han realizado intercambios nacionales e internacionales (incluyendo paneles, charlas y talleres).</p> <p>Entre estos intercambios destacamos los Talleres de Design Thinking externos e internos, y el evento Dominicana Innova 2023.</p> <p>En conjunto con el Gabinete de Innovación, el Banco de Desarrollo de América Latina y el Banco Centroamericano de Integración Económica, realizamos las mesas temáticas para la formulación de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial en la República Dominicana.</p> <p>La OGTIC forma parte, junto con otras instituciones, del <i>Programa Burocracia Cero</i>, el cual busca mejorar la eficiencia de las instituciones públicas a través de la agilización de procesos, simplificación de trámites y servicios, y la reducir tiempos y costos a los ciudadanos y empresas para</p>	

	<p>lograr mayores niveles de productividad y por ende mayor competitividad nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de participantes. - Fotografías de los intercambios. 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Hemos constituido la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) la cual lidera la gestión, coordinación, monitoreo y evaluación de los proyectos institucionales. La misma se encuentra conformada por un representante de cada una de las áreas misionales que velan por la formulación y monitoreo en sus áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memorándum de la Dirección General. - Minutas de reuniones del PMO. 	No se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>En los acuerdos con nuestros socios clave acordamos los estándares comunes y facilitamos el intercambio de datos y servicios compartidos, sobre todo en aquellos que demandan la coordinación de procesos de la misma cadena de entrega.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001). - Acuerdos firmados. 	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>En la OGTIC contamos con el apoyo de otras entidades del gobierno para el desarrollo y la prestación de servicios coordinados.</p>	

En el marco del *Plan Nacional de Ciudades y Territorios Inteligentes*, participamos junto al Ayuntamiento de Santo Domingo Este en el *Congreso de Smart Cities* en Barcelona en noviembre del 2022.

Como parte del programa *Burocracia Cero*, creado bajo el decreto 640-20, la OGTIC, en conjunto con las instituciones que conforman la comisión ejecutiva, inauguró el primer centro de acopio “Viaje Cero” en la ciudad de Santiago de los Caballeros con el objetivo de que los ciudadanos puedan realizar trámites de servicios ofrecidos únicamente en el Distrito Nacional sin necesidad de trasladarse para estos. En esta primera etapa los ciudadanos pueden realizar los trámites de servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.

Con las instituciones vinculadas a nuestros Puntos GOB, se comparte la información necesaria para permitir la prestación de servicios coordinados con las instituciones y la OGTIC.

Así mismo, para ofrecer el servicio de Atención Telefónica al Ciudadano a través de las líneas telefónicas *462, 700, 3-1-1, nuestro personal es debidamente entrenado por las instituciones propietarias de los servicios.

Evidencias:

- Políticas y Procedimientos Departamento de Servicios Presenciales. (Vinculación Puntos GOB).
- Listado de instituciones vinculadas a los Puntos GOB.

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de instituciones en el Departamento de Servicios No Presenciales. - Políticas y Procedimientos de entrenamiento. - Municipios conectados (Memoria Institucional 2022 pág. 20). - Noticia de lanzamiento Centro de Acopio “Viaje Cero” (Santiago). 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se mide la imagen global de la institución y su reputación pública.
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y	En la OGTIC, medimos los atributos enfocados a la atención del personal en cuanto a la cortesía, profesionalidad, fiabilidad, accesibilidad y solución a requerimientos.	

<p>capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Las metas de estos atributos están establecidas en la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>Según los resultados de la encuesta realizada en enero-marzo 2023, el 99.19% de los encuestados evaluaron como excelente la Solución a sus requerimientos y un 99.84% consideraron como buena la cortesía o amabilidad del personal.</p> <p>En octubre-diciembre 2022, el 98.76% de los encuestados evaluaron como muy bueno-bueno la Solución a sus requerimientos y un 100% consideraron como muy bueno-bueno la cortesía o amabilidad del personal.</p> <p>En octubre-diciembre 2021, el 98.69% de los encuestados evaluaron como excelente la capacidad de respuesta y un 98.83% consideraron como excelente la empatía del personal.</p> <p>En octubre-diciembre 2020, el 96.53% de los encuestados consideró como excelente la solución a sus requerimientos y un 99.09% considero como excelente la cortesía del personal.</p> <p>También medimos las dimensiones de calidad a través del índice de satisfacción ciudadana y estos resultados son cargados en el SISMAP. En esta encuesta hemos obtenido un índice general de 99.68%. En el 2021 se obtuvo un índice general de 99.86%. En el 2020 se obtuvo una percepción general de calidad del servicio de 97.44%.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares Carta Compromiso al Ciudadano. - Matriz de medición de los atributos de calidad. - Índice de Satisfacción ciudadana. - Matriz Índice de Satisfacción Ciudadana. 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se mide la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En la OGTIC damos fiel cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, garantizando la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización a nuestro grupo de interés.</p> <p>Estas informaciones son cargadas en el Portal Transparencia y la DIGEIG realiza una evaluación mensual para monitorear el cumplimiento de los diferentes requerimientos.</p> <p>El promedio de las evaluaciones del primer trimestre del año 2023, se encuentra con un puntaje de 94.66 de 95 en el Portal Transparencia, 5 de 5 en la calificación de Datos Abiertos, y un puntaje total general promedio de 99.72.</p> <p>En la evaluación de diciembre 2022, la OGTIC obtuvo un 94.88 de 95 en la calificación del Portal Transparencia, y un 5 de 5 en la calificación de Datos Abiertos, con un total general de 99.78 puntos de 100. En la evaluación de diciembre 2021, la OGTIC obtuvo un 80 de 82 en la calificación del Portal Transparencia, un 13 de 13 en la calificación</p>	

	<p>del SAIP y un 5 de 5 en la calificación de Datos Abiertos, con un total general de 98 puntos.</p> <p>Durante todo el año 2022, los resultados de estas evaluaciones realizadas por la DIGEIG, superan los 98 puntos en el total general, garantizando la disponibilidad de las informaciones a nuestro grupo de interés. En el año 2021, los resultados superaron los 95 puntos en el total general.</p> <p>El promedio de las evaluaciones del primer trimestre del año 2023, se encuentra con un puntaje de 99.72.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados evaluaciones DIGEIG. - Portal Transparencia OGTIC. 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se mide la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Medimos el nivel de confianza que tienen nuestros ciudadanos/clientes al obtener alguno de nuestros productos/servicios mediante la percepción del atributo de fiabilidad en nuestras encuestas.</p> <p>Según los resultados del <i>índice de satisfacción ciudadana 2023</i>, en la OGTIC hemos obtenido un 99.68% en cuanto a la fiabilidad de nuestros</p>	

servicios. En el 2022, obtuvimos un 99.69% de satisfacción en cuanto a la fiabilidad de nuestros servicios. Según los resultados del 2021, obtuvimos un 98.43% en cuanto a la fiabilidad de nuestros servicios.

Este atributo también es evaluado en la *Carta Compromiso al Ciudadano*, con un estándar de un 95% en el servicio de Atención Telefónica al Ciudadano ofrecida a través de las líneas telefónicas*462, 700, 3-1-1 y para el servicio de Firma Digital con Certificado.

Para el trimestre enero-marzo 2023, se obtuvo en el servicio de Firma Digital con Certificado, un 99.42% de satisfacción en cuanto a la percepción de los ciudadanos/clientes en el atributo de fiabilidad. Para el trimestre oct-dic 2022, se obtuvo un 100% de satisfacción en el atributo de fiabilidad. Para el último trimestre del año 2021, se obtuvo un 100% de satisfacción en cuanto a la percepción de los mismos en el atributo de fiabilidad.

De igual forma, en el trimestre enero-marzo 2023, para el servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.60% de satisfacción en el atributo de fiabilidad. En el trimestre oct-dic 2022, se obtuvo un 99.69% de satisfacción en el atributo de fiabilidad. Para el 2021, se obtuvo un 100% de satisfacción en el atributo de fiabilidad.

Evidencias:

- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano.

	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica. - Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web. - Índice de Satisfacción ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Según la evaluación de los atributos de calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, realizada en el trimestre enero-marzo 2023, hemos obtenido un 99.60% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad en el servicio de Atención Telefónica, y un 96.75% en el servicio de Firma Digital con Certificado. En el trimestre oct-dic 2022, se obtuvo un 99.53% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad en el servicio de Atención Telefónica, y un 91.60% en el servicio de Firma Digital. En el trimestre octubre-diciembre 2021, obtuvimos un 100% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad a los servicios.</p> <p>Para garantizar la calidad de nuestros servicios, en el servicio de Atención Telefónica, hemos definido un estándar de un 95% para este atributo y de un 90% para el servicio de Firma Digital con Certificado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares Carta Compromiso al Ciudadano. - Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la OGTIC contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde hemos establecido los estándares de calidad para los servicios comprometidos.</p> <p>Hemos comprometido el servicio de Firma Digital con Certificado con 4 atributos de calidad y el servicio de Atención Telefónica al Ciudadano ofrecida a través de las líneas telefónicas *462, 700, 3-1-1 con 4 atributos de calidad.</p> <p>En el trimestre enero-marzo 2023, evaluamos la percepción de los ciudadanos/clientes en el servicio de Atención Telefónica, considerando el atributo de tiempo de respuesta, obtenido un 99.68% de satisfacción, superando el estándar comprometido de un 95%. En el trimestre octubre-diciembre 2022, se obtuvo un 99.46% de satisfacción en el atributo de tiempo de respuesta. En el trimestre octubre-diciembre 2021, obtuvimos un 99% de satisfacción en el atributo de tiempo de respuesta. En el trimestre octubre-diciembre 2020, se obtuvo un 95.45% de satisfacción en cuanto al tiempo de espera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares Carta Compromiso al Ciudadano. - Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web. - Índice de Satisfacción ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No contamos con mediciones de la percepción sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Para potencializar la innovación en nuestra organización, contamos con un Departamento de Innovación Digital (Laboratorio de Innovación), con el objetivo dirigir los planes y estrategias de estructuración, investigación y pruebas de nuevos productos y servicios para la innovación digital, con la finalidad de dar soluciones a los problemas de los ciudadanos.</p> <p>Este departamento tiene bajo su sombrilla una (1) División de Cultura del Cambio Digital, una (1) División de Diseño de Servicios Digitales y una (1) División de Prototipado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama institucional aprobado por el MAP. - Resolución 0002/21, que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación. 	

6) Agilidad de la organización.	<p>En la OGTIC medimos la percepción del tiempo de respuesta de nuestros servicios a través de <i>encuestas de satisfacción</i>.</p> <p>En el trimestre enero-marzo 2023, el 99.68% de los encuestados evaluaron como muy bueno-bueno el tiempo de respuesta, superando satisfactoriamente el estándar de 95% definido en la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>. En el trimestre oct-dic 2021, el 98.69% de los encuestados evaluaron como excelente el tiempo de respuesta, superando satisfactoriamente el estándar definido en la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>. En el trimestre oct-dic 2020 para la encuesta de satisfacción, el 95.45% de los evaluados indicó como excelente-bueno el tiempo de espera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándar Carta Compromiso al Ciudadano. - Resultados Encuesta Carta Compromiso al Ciudadano. - Índice de Satisfacción ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 	
7) Digitalización en la organización.		No se cuenta con medición de la percepción sobre la digitalización de la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En la OGTIC evaluamos el tiempo de espera para obtener el servicio de Atención Telefónica.	

	<p>Hemos establecido un estándar donde el 80% de las llamadas recibidas deben ser atendidas antes de los 20 segundos para garantizar la calidad en cuanto al tiempo de prestación del servicio.</p> <p>En el año 2022, el nivel de servicio promedio fue de un 83.00% con un tiempo de espera promedio de 22.17 seg. En el año 2021, el nivel de servicio promedio fue de un 79.15%. En el año 2020, el nivel de servicio promedio fue de un 86.82% con un tiempo de espera promedio de 10.66 seg.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tendencia nivel de servicio, tiempo de espera y tiempo de respuesta. 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>En la OGTIC contamos con una <i>política para la gestión de quejas y sugerencias</i> que establece un tiempo de respuesta no mayor a 15 días laborables, independientemente su medio de recepción. Los tiempos de respuesta para la gestión de quejas, también se encuentran establecidos en la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>En el trimestre enero-marzo del año 2023 se recibieron 188 incidencias, de las cuales ciento cuarenta y ocho (148) fueron respondidas de 0 a 5 días laborables, dieciséis (16) fueron respondidas de 6 a 10 días, cinco (5) fueron respondidas de 11 a 15 días y las trece (13) restantes fueron respondidas en un plazo mayor a 15 días.</p> <p>Se recomendaron acciones para las incidencias que fueron respondidas fuera del tiempo establecido y se tomaron 2 acciones para mitigar esta no conformidad, tales como: socialización de la política</p>	

de gestión de quejas, y seguimiento más cercano de las incidencias.

En el trimestre octubre-diciembre del 2022 se recibieron 101 incidencias, de las cuales 60 fueron respondidas de 0 a 5 días laborales, 33 fueron respondidas de 6 a 10 días, 4 de 11 a 15 días y 2 fueron respondidas en un plazo mayor a 15 días. Se recomendaron acciones para las incidencias que fueron respondidas fuera del tiempo establecido y se tomó 1 acción para mitigar esta no conformidad, tales como: socialización de la política de gestión de quejas.

En el trimestre octubre-diciembre del año 2021 se recibieron 50 incidencias, de las cuales 37 fueron respondidas de 0 a 5 días laborables, 8 fueron respondidas de 6 a 10 días, 1 fue respondida de 11 a 15 días y los 4 restantes fueron respondidas en un plazo mayor a 15 días. Se propusieron acciones para las incidencias que fueron respondidas fuera del tiempo establecido y se tomaron 4 acciones para mitigar esta no conformidad, tales como: cambios en la política, socialización y entrenamiento para los responsables de la gestión de quejas y seguimiento más cercano de las incidencias.

Evidencias:

- Política de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (PL-PD-GQS-001).
- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Matriz de Seguimiento Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.
- Informe Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Responsabilidad para la Gestión de Quejas. - Minuta de reunión socialización de cambios en la Política de Gestión de Quejas. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i> hemos establecido los estándares de calidad de nuestros servicios comprometidos, cumpliendo con estos compromisos en todas las evaluaciones realizadas.</p> <p>En las mediciones de las <i>encuestas de satisfacción</i> de Firma Digital con Certificado en el período enero-marzo 2023, se obtuvo un 98.93% en el atributo de cortesía, un 99.52% en el atributo de profesionalidad, un 99.42% en fiabilidad y un 96.75% en accesibilidad, cumpliendo con los estándares establecidos. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.68% en el tiempo de espera, un 99.84% en el atributo de cortesía, un 99.68% en accesibilidad y un 99.68% en fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>En las mediciones correspondientes al período oct-dic 2022 de las encuestas de satisfacción de Firma Digital, se obtuvo un 98.69% de satisfacción en el atributo de cortesía, un 99.35% en el atributo profesionalidad, 100% en fiabilidad y un 91.60% en accesibilidad. En cuando al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 100% en cortesía, un 99.46% en el tiempo de respuesta, un 99.69% en fiabilidad y un 99.53% en accesibilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p>	

	<p>En las mediciones de las encuestas de satisfacción de Firma Digital con Certificado en el período oct-dic 2021, los resultados de los atributos fueron satisfactorios, obteniendo un 100% de satisfacción en todos los atributos evaluados y cumpliendo con el estándar establecido. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.48% en el tiempo de espera, un 100% en los atributos de cortesía y profesionalidad, un 99.48% en accesibilidad y un 99.55% en fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares Carta Compromiso al Ciudadano. - Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica. - Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>En la OGTIC cumplimos con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>. Los mismos se encuentran publicados en nuestro portal web.</p> <p>En nuestras evaluaciones realizadas en enero-marzo 2023, evidenciamos que el servicio de Firma Digital ha cumplido con los estándares establecidos en todos sus atributos. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.68% en el tiempo de respuesta, un 99.84% en los atributos de cortesía, un 99.68% en accesibilidad y un 99.68% en fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los</p>	

	<p>estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>En nuestras evaluaciones realizadas en enero-marzo 2022, evidenciamos que el servicio de Firma Digital ha cumplido con los estándares establecidos en sus atributos. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.46% en el tiempo de respuesta, un 100% en cortesía, un 99.53% en el atributo de accesibilidad y un 99.69% en fiabilidad, cumpliendo con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>En nuestras evaluaciones realizadas en oct-dic. 2021, evidenciamos que el servicio de Firma Digital ha cumplido con los estándares establecidos en todos sus atributos. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.71% en el tiempo de respuesta, un 100% en los atributos de cortesía, un 99.71% en accesibilidad y un 99.78% en fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares Carta Compromiso al Ciudadano. - Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica. - Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web. 	
--	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la OGTIC contamos con 9 canales de comunicación, los cuales son utilizados para brindar y compartir informaciones con nuestro grupo de interés: Página web, Facebook, Instagram, LinkedIn, twitter, Flickr, YouTube, teléfonos y Blog institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano. - Portal web. - Redes sociales. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El Portal Transparencia de la OGTIC cuenta con todas las informaciones necesarias según las normativas vigentes. Evidenciamos los resultados en términos de disponibilidad y exactitud de la información a través de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG en dicho portal.</p> <p>En la última evaluación realizada por la DIGEIG en el año 2022, los resultados obtenidos en el Sub Ítem de Oficina de Libre Acceso a la Información, la OGTIC cumple en un 100% con la Resolución de información clasificada, Índice de documentos disponibles para la entrega y el Índice de Transparencia Estandarizado.</p> <p>El resultado general de este mismo periodo fue de 99.78 puntos, manteniendo una puntuación mayor a los 95 puntos.</p> <p>En el año 2021, los resultados obtenidos en el Sub Ítem de Oficina de Libre Acceso a la Información, la OGTIC cumple en un 100% con la Resolución de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>información clasificada, Índice de documentos disponibles para la entrega y el Índice de Transparencia Estandarizado. El resultado general de este mismo periodo fue de 98 puntos, manteniendo una puntuación mayor a los 95 puntos en todo el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022-2023 - Índice Portal Transparencia. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>En la OGTIC publicamos nuestros objetivos y sus resultados de manera mensual en el Portal Transparencia.</p> <p>Estas publicaciones son evaluadas por la DIGEIG, en la cual hemos obtenido resultados satisfactorios, superando los 95 puntos en las evaluaciones durante todo el año 2022-2023.</p> <p>Hemos obtenido resultados satisfactorios, superando los 95 puntos en las evaluaciones durante todo el año 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA en el portal transparencia. - Informes de seguimiento POA publicado en el portal transparencia. - Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022-2023. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>En la OGTIC realizamos los requerimientos de la OAI de acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04. Así mismo, en nuestro Portal Transparencia son publicados todos estos requerimientos y son</p>	

	<p>evaluados por la DIGEIG, garantizando la disponibilidad y la facilidad de obtener los datos.</p> <p>La calificación de la OGTIC en cuanto a Datos Abiertos ha sido 5 de 5 puntos en las evaluaciones realizadas por el órgano rector durante el primer trimestre del 2023.</p> <p>La calificación de la OGTIC en cuanto a Datos Abiertos ha sido 5 de 5 puntos en las evaluaciones realizadas por el órgano rector durante todo el año 2022.</p> <p>La calificación de la OGTIC en cuanto a Datos Abiertos, ha sido 5 de 5 puntos en las evaluaciones realizadas por el órgano rector durante todo el año 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022 y 2023. - Índice Portal Transparencia. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En la OGTIC medimos el promedio de llamadas recibidas en el centro de contacto gubernamental por intervalos de acuerdo a nuestro horario de atención (Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.). En el trimestre Octubre-Diciembre 2022, se destaca las horas pico de llamadas entre 9:30 a.m. hasta 11:30 a.m., recibándose un alto flujo de las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web. - Carta Compromiso al Ciudadano. 	<p>No se evalúa la percepción en cuanto al horario de atención.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas de Gestión de Atención Ciudadana Octubre-Diciembre 2022. 	
6) Tiempo de espera.	<p>En la OGTIC evaluamos la percepción en cuanto al tiempo de espera mediante <i>encuestas de satisfacción</i>.</p> <p>Según los resultados del índice de satisfacción del área de Servicios No Presenciales, el promedio de satisfacción del tiempo de espera durante el 2022 fue de un 99.14%.</p> <p>Según los resultados del índice de satisfacción del área de Servicios No Presenciales, el promedio de satisfacción del tiempo de espera durante el 2021 fue de un 99.54%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de Satisfacción Ciudadana de los Servicios No Presenciales. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>A través de <i>encuestas de satisfacción</i> la OGTIC evalúa la percepción en cuanto al tiempo de respuesta.</p> <p>En la encuesta realizada en enero-marzo 2023, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 99.68% de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta, superando el 95% del estándar establecido.</p> <p>En la encuesta realizada en oct-dic del 2022, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 99.46% de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta, superando el 95% del estándar establecido.</p>	

En la encuesta realizada en oct-dic del 2021, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 99.71% de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta, superando el 95% del estándar establecido.

En la encuesta realizada en oct-dic del 2020, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 95.45% de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta.

En términos de transparencia e integridad, el cumplimiento de la eficiencia de respuesta es evaluado por la DIGEIG. En la evaluación realizada en diciembre del 2022, la eficiencia de respuesta fue de 13 puntos, lo cual evidencia que todas las solicitudes realizadas a través de la OAI fueron respondidas dentro de los 15 días establecidos.

En la evaluación realizada en diciembre del 2021, la eficiencia de respuesta fue de 6 puntos, lo cual evidencia que todas las solicitudes realizadas a través de la OAI fueron respondidas dentro de los 15 días establecidos

Evidencias:

- Resultados encuesta Carta Compromiso al Ciudadano.
- Índice de Satisfacción ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.
- Matriz de encuestas Carta Compromiso al Ciudadano.
- Evaluaciones DIGEIG 2021 y 2022.

<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>En la OGTIC tenemos un <i>Catálogo de Servicios</i> donde se describen todos los servicios que ofrecemos y criterios para el costo de los mismos.</p> <p>Contamos con 12 servicios gratuitos y 6 servicios con costos establecidos según el <i>Tarifario</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de servicios - Tarifario de servicios. 	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En la OGTIC tenemos a la disponibilidad de nuestro grupo de interés la responsabilidad de gestión de nuestros servicios.</p> <p>Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano publicada en nuestro Portal Institucional, en nuestras redes sociales y en las diferentes localidades de la institución.</p> <p>De igual manera, publicamos nuestros servicios en nuestro portal institucional y las redes sociales.</p> <p>La información básica de los servicios públicos es evaluada por la DIGEIG y hemos tenido un cumplimiento en los mismos de un 100% durante todas las evaluaciones realizadas en el 2022 y el primer trimestre del 2023.</p> <p>En el 2021, La información básica de los servicios públicos es evaluada por la DIGEIG, teniendo un cumplimiento en los mismos de un 100%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones Carta Compromiso al Ciudadano. - Servicios Publicados en el Portal Web. - Resultados Evaluaciones de la DIGEIG. 	
--	---	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se mide el 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.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>En el trimestre enero-marzo 2023, se recibieron 188 incidencias, de las cuales 58 corresponden a quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos. A todas las quejas y sugerencias se dieron respuesta, y se tomaron acciones en referencia a 3 de estas.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2022, se recibieron 101 incidencias, de las cuales 40 corresponden a quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos. A todas las quejas y sugerencias se dieron respuesta y se tomaron acciones en referencia a 1 de estas.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2021, se recibieron 50 incidencias, de las cuales 23 corresponden a quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos. A todas las quejas y sugerencias se dieron respuesta y a 14 de ellas se tomaron acciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de quejas y sugerencias 2021, 2022 y 2023. - Informe Quejas y Sugerencias 2021, 2022 y 2023. 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>En la OGTIC utilizamos métodos innovadores para la atención de nuestros ciudadanos/clientes y contamos con una metodología de trabajo llamada <i>Playbook</i> utilizada en los procesos de innovación.</p> <p>Esta metodología está compuesta por 6 etapas que a su vez suman un total de 43 herramientas para utilizar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Playbook</i>. 	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>En la evaluación de iTICge 2022, la puntuación obtenida en la OGTIC en la categoría de <i>brecha de género</i> fue 1.21 de 2.00 puntos.</p> <p>En el 2021 la puntuación en este renglón fue de 3.04, en el 2020 la puntuación en esta misma categoría fue de 3.81 puntos y en el 2019 de 3.01, manteniendo los resultados satisfactorios durante 4 años consecutivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares de evaluación iTICge. - Resultados evaluación iTICge 2019, 2020, 2021 y 2022. 	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se		No se evidencia mediciones sobre el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés

<p>cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>para supervisar sus necesidades cambiantes ni el grado en que se cumplen.</p>
--	--	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i> de la OGTIC se encuentran las formas de comunicación y participación ciudadana.</p> <p>Evidenciamos los resultados de la participación ciudadana mediante las evaluaciones de iTICge, en la categoría <i>Gobierno abierto y e-participación</i>.</p> <p>En las evaluaciones de los años 2019, 2020 y 2021 hemos obtenido 25 puntos. En el 2022, se obtuvo una puntuación de 22.30 en esta categoría.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados evaluación iTICge 2019, 2020, 2021 y 2022. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En la OGTIC, de acuerdo a los requerimientos de la ley, se garantiza la transparencia de las informaciones y es evaluado por la DIGEIG, obteniendo resultado general en diciembre 2022 de 99.78 puntos.</p> <p>Hemos mantenido una puntuación mayor a los 95 puntos en todo el año 2022.</p>	

	<p>En diciembre 2021, obtuvimos un resultado general de 98 puntos. Manteniendo una puntuación mayor a los 95 puntos en todo el año 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones de la DIGEIG 2021 y 2022. - Índice Portal Transparencia. 	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Los colaboradores de la OGTIC opinan sobre la imagen y el rendimiento general de la organización, a través de la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i>, tal como se evidencia en los resultados arrojados en las encuestas realizadas.</p> <p>Existe un ligero incremento en la positividad en cuanto a la percepción de la imagen y rendimiento, con un 74.13% en el año 2021, comparado a los resultados del año 2019 con un 73.87%.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p>	<p>No se evidencian metas claras para la mejora de los resultados de la encuesta clima.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Según el análisis de resultados de <i>la encuesta de Clima Organizacional del 2021</i>, el 87.50% de los encuestados, valoraron la percepción de manera positiva de que sus superiores comunican la visión, misión y los valores. Presentando un incremento en comparación con los resultados del año 2019, de un 85.30% de percepción positiva.</p> <p>De igual forma, los encuestados consideraron que el supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas, obteniendo un 88.25% de valoración positiva en el 2021. Presentando un incremento en comparación a los resultados del 2019, los cuales presentaron un 84.31% de percepción positiva.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>La encuesta realizada en el 2022 arrojó que un 78% de los encuestados consideraron que la comunicación interna en la OGTIC favorece que los colaboradores conozcan la filosofía institucional (misión, visión y valores).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, pregunta No. 25 y 37. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. - Informe encuesta de comunicación interna 2022. 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Según los resultados de la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en la OGTIC en el 2021, se evidencia la percepción de los colaboradores encuestados en cuanto a la participación de las personas en las actividades de mejora, con una positividad de un 60.42% en el 2021 y un 69.61% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de la Encuesta de Clima, Dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, Pregunta 18. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En la OGTIC existe conciencia en los colaboradores sobre los posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad, según la medición de la percepción de los colaboradores a través de la <i>Encuesta de Clima</i>. Los resultados de la en la dimensión de Austeridad y Combate a la Corrupción arrojaron un 89.33% de</p>	

	<p>positividad en el año 2021 con un aumento de 9.18% en comparación al 2019 con 80.15% de positividad.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de la dimensión <i>de Austeridad y Combate</i> de la Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la OGTIC realizamos <i>Encuesta de Clima Organizacional</i>. En la encuesta realizada en el 2021, la positividad general de la misma fue de un 74.13%, incrementando en comparación con los resultados del 2019, los cuales presentaron una positividad general del 73.87%. Además, se evidencia un resultado positivo en la relación entre empleados pasando de un 85.54% en el 2019 a un 89.07% en el 2021, aquí se evalúan factores como la respuesta, información y cooperación.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>También se realiza una encuesta de comunicación interna, con la finalidad de medir la satisfacción y percepción de los colaboradores de los procesos de</p>	<p>No se evalúa la percepción de la encuesta de clima.</p>

	<p>comunicación desarrollados y los distintos canales disponibles.</p> <p>Según los resultados de la <i>Encuesta de Comunicación Interna 2022</i>, el 47% del personal encuestado considera que la OGTIC cuenta con herramientas adecuadas y una metodología clara para recoger este tipo de información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional 2021, resultado general. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 - Encuesta de comunicación interna. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>En los resultados arrojados en la <i>Encuesta de Clima</i> realizada en nuestra institución en el 2021, existe una percepción hacia la responsabilidad social de 67.92%, la cual se evidencia en la dimensión de Balance Trabajo Familia. Presentando un incremento en relación con el resultado del 2019 de un 67.06% de positividad en la dimensión de Balance Trabajo Familia,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, Resultado Dimensión <i>Balance Trabajo y Familia</i>. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En OGTIC se evidencia la apertura de la organización para el cambio y la innovación, donde se presenta un porcentaje en la encuesta de clima del 2021 de un 77.71% de positividad obteniendo un</p>	

	<p>crecimiento de un 4% con relación a la encuesta realizada en el año 2019, donde se obtuvo un 73.73% de positividad.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En OGTIC se mide la percepción del personal sobre el impacto de la digitalización a través de la dimensión del uso de la tecnología con un resultado de 76.31% de positividad en el año 2021 y un 80.64% en el año 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión <i>Uso de la Tecnología</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>La OGTIC está orientada en buscar nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, así como el desarrollo de ideas innovadoras.</p>	

	<p>Esto fue evaluado en la <i>Encuesta de Clima Organizacional 2021</i>, teniendo un porcentaje de 80.73% de positividad en la dimensión <i>Enfoque a resultados y productividad</i> y un 77.71% en la dimensión <i>Mejora y Cambio</i>. En los resultados del año 2019, se evidencia un 83.09% de positividad en la dimensión de <i>Enfoque a Resultados y Productividad</i>, y un 73.73% en la dimensión de <i>Mejora y Cambio</i>.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, dimensiones <i>mejora y cambio y enfoque a resultado y productividad</i>. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	
--	--	--

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	En la institución se toma en cuenta la capacidad de los altos y medios directivos para el cumplimiento de nuestros objetivos. Así se evidencia en los datos arrojados en la dimensión Liderazgo y Participación en la <i>Encuesta de Clima Organizacional 2021</i> , con un 91.67% de positividad, aumentando con relación al	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>año 2019, con un resultado de 82.36% en esta dimensión.</p> <p>Así mismo, la percepción del personal en cuanto a la comunicación de los supervisores sobre la visión, misión y los valores, es de un 87.50% de positividad en el 2021, con un ligero aumento de un 2.6% con relación al 2019 donde se obtuvo un 85.30% de positividad.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, dimensión <i>Liderazgo y Participación</i>, Preg. 37 y preg. 28. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Los resultados de la dimensión Normatividad y Proceso en la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en el 2021, evidencia la percepción que tiene el personal sobre el diseño y la gestión de distintos procesos de la organización.</p> <p>En la misma, se visualiza un resultado de esta dimensión de un 81.25% en el año 2021 y un 81.62% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, dimensión <i>Normatividad y Proceso</i>. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la OGTIC se evidencia que la medición de la percepción del reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores arrojó un 62.71% en la dimensión “<i>Cantidad de Trabajo</i>” en la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> del 2021.</p> <p>Este resultado aumentó en comparación al año 2019, en el cual se obtuvo un 58.04% de positividad.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, dimensión <i>Cantidad de trabajo</i>. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en el 2021 en nuestra institución, los resultados arrojaron un 70.83% de positividad en la dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i>. En los resultados del año 2019, se obtuvo un 74.70% de positividad.</p>	

	<p>Según la percepción del personal encuestado, los <i>procedimientos de la institución están actualizados</i>, obteniendo un 69.79% de positividad en el 2021 y un 80.39% en el 2019.</p> <p>Así mismo, se obtuvo un 90.63%, en cuanto a la percepción del personal sobre el <i>conocimiento de la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento procesos, entre otros)</i> en el 2021 y un 90.20% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021, dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo. Preguntas 30 y 49.</i> - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Según los resultados de la <i>Encuesta de Clima Organizacional del 2021</i>, la percepción en cuanto a la dimensión <i>Comunicación</i> arrojó un resultado positivo de 82.29%. En el año 2019 se obtuvo un 83.34% de positividad en esta dimensión.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año</p>	

	<p>También en la OGTIC se realiza una Encuesta de Comunicación Interna, donde se evidencian los resultados de la satisfacción y percepción del personal en cuanto a la comunicación interna y los métodos de información. En la encuesta 2022 se obtuvo un 47% en la opinión los empleados con relación al uso de las “herramientas adecuadas y metodología clara para recoger información”.</p> <p>Así mismo, el 84.71% de los encuestados dicen estar Satisfechos con la comunicación interna en la OGTIC con sus empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de la dimensión de <i>Comunicación</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Informe Encuesta de Comunicación Interna. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En OGTIC se mide el alcance y la calidad con que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo en la dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i>.</p> <p>En la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en el año 2021, se obtuvo un resultado de 75.83% en esta dimensión. En la encuesta del año 2019, se obtuvo un 75.30% en la dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i>.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022,</p>	

	<p>será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado Dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En OGTIC se evidencia un enfoque de la organización para el cambio y la innovación, donde se presenta un porcentaje en la <i>Encuesta de Clima</i> del 2021, en la dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, de un 77.71%. Se puede evidenciar un crecimiento en comparación a los resultados del año 2019, con un 73.73%.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado dimensión de Mejora y Cambio de la encuesta de clima 2021 y 2019. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>A través de la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i>, donde se mide las diferentes dimensiones, obtuvimos un resultado 74.13% en la percepción general de la institución en el 2021 y un 73.87% en el 2019.</p> <p>En nuestra institución los colaboradores consideran que <i>participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución</i>, valorando esta pregunta con un 64.58% de positividad en el 2021, aumentando significativamente en comparación a los resultados del año 2019, en el cual se obtuvo un 57.85% de positividad.</p> <p>El personal encuestado, también valoró la percepción de las <i>acciones realizadas por la institución para mejorar el clima y la cultura organizacional</i>, con un 71.88% de positividad en el 2021 y un 79.41% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2019, <i>Resultado de la pregunta 31 y 45</i> - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
---	---	--

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En nuestra institución la percepción sobre el enfoque de los problemas sociales se mide a través de la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i>.</p> <p>La dimensión <i>Balance Trabajo y Familia</i>, se valoró con un resultado de 67.92% en el 2021 y un 67.06% en el 2019. En la Dimensión <i>Calidad de Vida Laboral</i> mide los aspectos de flexibilidad de horario y conciliación de vida personal y laboral, arrojando un 85.25% de positividad en el 2021 y un 85.62% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2019, <i>Resultados de las dimensiones Calidad de Vida Laboral y Balance Trabajo y Familia</i>. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La percepción sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización se mide a través de la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i>.</p> <p>Los resultados generados en la Encuesta de Clima Organizacional 2021, arroja un 59.73% en la dimensión de <i>Equidad y Género</i>, mientras que los resultados del 2019 arrojaron un 66.99% de positividad.</p>	

	<p>En cuanto a la dimensión <i>Reconocimiento Laboral</i>, el personal entrevistado valoró con un 75.53% la percepción sobre el comportamiento de la organización en la igualdad y oportunidad de trato, en el año 2021. Los resultados del 2019 arrojaron un 75.30% en esta dimensión.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2019, <i>Resultados de las dimensiones Equidad y Género y Reconocimiento Laboral</i>. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2021, el personal encuestado en la OGTIC percibe que <i>existen condiciones de seguridad e higiene para la realización del trabajo</i>, obteniendo un resultado de 76.05% de positividad. En los resultados del 2019 se obtuvo una positividad de 89.22%.</p> <p>En cuanto a la dimensión de <i>Disponibilidad y Recursos</i>, el personal valoró la percepción con un 60.07% de positividad en el 2021 y un 81.70% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión de <i>Disponibilidad y Recursos</i> y <i>Pregunta 8</i> de la encuesta de <i>Clima Organizacional 2019 y 2021</i>. - <i>Resumen Encuesta de Clima 2019-2021</i>. - <i>Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021</i>. 	
--	--	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En la OGTIC, la medición de la percepción sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, fueron valorados mediante la dimensión <i>Servicio Profesional de Carrera</i>, la cual obtuvo un 50% de valoración positiva, según la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en el año 2021. Se presenta un incremento en relación al resultado del 2019 de un 34.32%.</p> <p>El personal valoró con un 70.83% de positividad, la percepción sobre la dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i> en el 2021 y un 74.70 en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensiones <i>Servicio Profesional de Carrera y Capacitación Especializada y Desarrollo</i>, de la Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En la OGTIC, con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas, se mide la percepción de la motivación y empoderamiento a través de la dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i>, en la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i>. En el año 2021, esta dimensión obtuvo un 75.83% de valoración positiva y un 75.30% en el 2019.</p> <p>De esta misma forma, se evaluó si <i>el supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas del personal</i>, obteniendo como resultado un 88.55% de positividad en la percepción de los colaboradores encuestados en el 2021 y un 84.31% en el 2019.</p> <p>Los encuestados percibieron de manera positiva que <i>los supervisores están abiertos a recibir sugerencias y comentarios</i>, arrojando un 93.75% en el 2021 y un 86.28% en el 2019. El personal encuestado asegura que <i>los supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo con las capacidades o competencias</i>, valorando la percepción con un 90.63% de positividad en el 2021 y un 83.33% en el 2019.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022,</p>	

	<p>será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión de Reconocimiento Laboral de la encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Preguntas 25, 54 y 61 de la Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional se mide a través de la dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i>.</p> <p>Según los resultados de la <i>Encuesta de Clima Organizacional 2021</i>, esta dimensión fue valorada con un 70.83% de positividad. En el año 2019 de obtuvo un 74.70% de positividad en esta dimensión.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i> encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. - Resumen Encuesta de Clima 2019-2021. - Informe Encuesta de Clima 2019 y 2021. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>En OGTIC contamos con indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de los colaboradores.</p> <p>El nivel de rotación de personal fue de un 33.00% en el año 2022. En el año 2021, se presentó un nivel de rotación de un 22.51%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel rotación del personal. 	<p>Actualmente no se mide el nivel de absentismo.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En la OGTIC se realizó una encuesta con la finalidad de levantar las actividades de mejora tomando en cuenta la participación del personal y reforzar el <i>Plan de Acción Encuesta de Clima Organizacional</i>. En esta encuesta participaron 66 empleados en el 2021.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Desde el departamento de Comunicaciones, se realizó una <i>Encuesta de Comunicación Interna</i> logrando una participación de 85 empleados de diferentes áreas en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta Levantamiento Plan de Acción de Encuesta de Clima Organizacional. - Informe de Resultados Encuesta de Comunicación interna. 	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>A través de la Comisión de Integridad se identifica y registra la cantidad de dilemas éticos reportados en la OGTIC.</p> <p>Hasta el momento, no se ha reportado ningún tipo de conflicto de intereses.</p> <p>Evidencias:</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Como parte del Voluntariado OGTIC, para el año 2022 se realizaron (3) actividades relacionadas con la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recolección de juguetes con motivo al Día de Reyes. - Primera jornada de Reforestación. - Recolección de tapas de plástico <i>TapitasxQuimio</i>. <p>Actualmente nos encontramos en coordinación para participar en apoyo a Ministerio de Medio Ambiente en la jornada nacional de Reforestación 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de participación en actividades de voluntariado. - Notificación de actividades. - Convocatoria de voluntariado. - Correos de coordinación y convocatoria de jornada. 	
<p>5) 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</p>	<p>En OGTIC al momento del levantamiento del <i>Plan de Capacitación</i>, se toma en cuenta brindar capacitaciones a los colaboradores para responder las necesidades de los ciudadanos y clientes, por lo</p>	

<p>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>que, en el plan del año 2023 contamos con 6 capacitaciones destinadas a la atención al Ciudadano/Cliente. Para el 2022, contamos con 8 capacitaciones destinadas a la Atención al Ciudadano/Cliente.</p> <p>Se mide el trato recibido por el personal de nuestra institución a través de las <i>Encuestas de Satisfacción</i>. Según los resultados del trimestre enero-marzo 2023, obtuvimos un 99.84% de satisfacción en cuanto a la cortesía en los servicios de Atención Telefónica y 98.93% en Firma Digital con Certificado. En el trimestre octubre-diciembre 2022, se obtuvo un 100% de satisfacción en el atributo de cortesía en el servicio de Atención Telefónica y un 98.69% en el servicio de Firma Digital. En el trimestre octubre-diciembre 2021, se obtuvo un 100% de satisfacción en el atributo de cortesía en el servicio de Atención Telefónica y un 100% en el servicio de Firma Digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitaciones. - Matriz de quejas y sugerencias. - Reporte de Encuestas de Satisfacción 2021, 2022 y 2023. - Producto Matriz POA Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitaciones. 	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En la OGTIC desde el Departamento de Recursos Humanos, se evalúan los indicadores relacionados con el rendimiento individual.	No se evidencia una plantilla de indicadores de los subsistemas de RRHH para el monitoreo y análisis de los mismos, ni se cuenta con un comparativo de los

	<p>Contamos con el sistema de evaluación del desempeño de RRHH donde se visualizan los resultados del comportamiento de los subsistemas.</p> <p>Según la publicación realizada en la <i>Memoria Institucional 2022</i>, las <i>Capacitaciones</i> tienen un 70% de cumplimiento, 97% en <i>Gestión del Rendimiento</i>, un 79.8% en los indicadores de <i>Relaciones Laborales y Sociales</i> y un cumplimiento de un 100% en cuanto a la <i>Planificación de Recursos Humanos</i>.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Según los resultados de la <i>Memoria Institucional 2021</i>, hemos cumplido con las <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> en un 100%, las <i>Capacitaciones</i> tienen un 90% de cumplimiento, 100% en los <i>Acuerdos de Desempeño</i>, un 95% en los indicadores de <i>Compensación y Beneficios</i> y un cumplimiento de un 80% en cuanto al <i>Plan de Acción</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de los Acuerdo y Evaluación de desempeño. - Memoria institucional 2021 (pág. 100) y 2022, (pág. 109). - Indicadores SISMAP. 	<p>acuerdos de desempeño de los últimos tres años y resultados de evaluación de desempeño.</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Según la <i>Encuesta de Clima</i> realizada en el 2021, se obtuvo un 76.31% de positividad en la dimensión</p>	

	<p><i>Uso de la tecnología.</i> En el 2019 se obtuvo un 80.64% de positividad en esta dimensión.</p> <p>Por razones de cambio de dirección la Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al año 2022, será ejecutada en el segundo semestre del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen encuesta de clima 2019 y 2021. - Informe Resultados encuesta de clima 2019 y 2021. 	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se evidencian los resultados de las capacitaciones programadas vs. ejecutadas, ni mediciones de la satisfacción de las capacitaciones ofrecidas.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>En la OGTIC anualmente se reconoce el esfuerzo individual de nuestros colaboradores mediante la aplicación del Bono por Desempeño y el Colaborador del año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa sobre incentivos por Desempeño Laboral. - Correo informativo Campeón del Servicio. - Imágenes de la premiación. - Política de Sistema de Reconocimiento Institucional (PL-RH-SRI-001). 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No hay evidencias del impacto en la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencian mediciones sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se han realizado acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se mide el impacto de la OGTIC en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el	En todas las evaluaciones realizadas por la DIGEIG, la OGTIC ha obtenido resultados por encima del	

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>95%, evidenciando nuestro compromiso en cuanto a la transparencia.</p> <p>La Comisión de Integridad se encuentra en proceso de inducción y habilitación, motivo por lo cual no se ha ejecutado la encuesta de ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados evaluación del portal transparencia 2021 y 2022. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública 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.).		No se evidencia la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Contamos con una <i>política de Inclusión Social y Laboral</i>, así como también una <i>política de Responsabilidad Social Institucional</i>, de acuerdo con esta se realizaron (3) actividades en el 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primera Jornada de Reforestación, participando más de 60 voluntarios resultando en la siembra de 1800 unidades de árboles forestales. 	No se evidencias actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Donación de juguetes con motivo al Día de Reyes, donde se donaron juguetes a más de 200 niños en Santo Domingo Este. - Recolección de tapas de plástico como parte de la iniciativa <i>TapitasxQuimio</i>, donde fueron recolectadas 16,500 tapitas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones de las actividades. - Notificación de resultados <i>TapitasxQuimio</i>. - Convocatoria de voluntariados. - Política de Inclusión Social y Laboral. - Política de Responsabilidad Social Institucional. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No hay evidencias de las mediciones sobre la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</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>En año 2022, a través de la Dirección de Comunicaciones, se realizaron 3 notas de prensa, alrededor de 50 unidades mensuales de material audiovisual, 23 campañas institucionales, y 2 media tours.</p> <p>Desde la Dirección de Comunicaciones se ejecuta el <i>Resumen de Prensa Digital</i>, mediante el cual se monitorean los medios de comunicación digital diariamente, seleccionando las noticias de interés de la institución. Durante el 2022, se desarrolló un total de 34 resúmenes de prensa digital, los cuales fueron enviados a los asesores y directores de la institución.</p> <p>De igual forma, las coberturas recibidas por los medios de comunicación en lo referente a la</p>	

	<p>institución son registradas y descritas en el <i>Informe de OGTIC en los medios</i>.</p> <p>En el año 2021, a través de la Dirección de Comunicaciones, se realizaron 24 difusiones, 224 publicaciones de campañas de comunicación, 103 coberturas, se crearon 2 artes y un video, para un total de 354 acciones de comunicación externa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de planificación comunicación interna y externa. - Metas comunicaciones POA 2021 y 2022. - Memoria Institucional 2022 (pág. 157 a 171). - Informe OGTIC en los medios. - Resumen de prensa digital. 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Actualmente encontramos desarrollando una mesa de colaboración con el <i>Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)</i>, lo cual nos permitirá fortalecer nuestra <i>política de Inclusión Social y Laboral</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicación de encuentro con el CONADIS. - Política de Inclusión Social y Laboral. 	<p>No contamos con mediciones del apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Como parte del programa de responsabilidad social, en conjunto con los Punto GOB, en el 2022, recolectamos alrededor de 16,500 tapitas para apoyar la campaña “Tapitas X Quimio” impactando a 16 niños con tratamientos de quimioterapia.</p> <p>De igual forma, en el 2022 realizamos la primera jornada de reforestación en el municipio de Bonaó, donde se contó con más de 60 participantes, y se logró la siembra de más de 1,800 de árboles forestales.</p> <p>Para el mes de enero 2023, se realizó una campaña de recaudación de juguetes entre todos los colaboradores de la institución, resultando en la donación de juguetes a más de 200 niños en comunidades de Santo Domingo Este con motivo al <i>Día de Reyes</i>.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo informativo “Tapitas X Quimio”. - Correo informativo “Donación de Juguetes”. - Convocatoria Primera Jornada de Reforestación. - Memoria Institucional. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>En la OGTIC, desde el Laboratorio de Innovación Digital, se han realizado diversos intercambios (incluyendo paneles, charlas y talleres).</p> <p>Entre estos intercambios destacamos cuatro (4) Talleres del Departamento de Cambio de Cultura Digital, realizamos un (1) evento llamado Dominicana Innova 2023, en el cual se llevaron a cabo dos (2) ciclos de charlas sobre la transformación digital y la</p>	

economía naranja, un (1) congreso nacional de drones, dos (2) ferias sobre nuevas tecnologías y la innovación universitaria, y un (1) bootcamp.

Dentro del marco de Dominicana Innova, se ejecutó la versión 2023 de *Makers con propósito*, una competencia de innovación que busca mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad con 3 proyectos ganadores, uno de ellos recibiendo mentoría por 20 semanas desde OGTIC. Con talleres y mentores expertos, jóvenes con diversas habilidades adquirieron herramientas para diseñar, reiterar y mejorar productos que transforman vidas.

Participamos en la *XIV Semana de la Calidad con el Ministerio de Administración Pública (MAP) 2022*, donde impartimos la conferencia “*Normalización e innovación para la transformación digital del gobierno dominicano*”, donde se expuso la importancia de las metodologías de innovación y cómo estas posibilitan el uso y desarrollo de las TIC en el Estado.

En conjunto con la Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM), impartimos el taller “*Gestión de las redes sociales en el Estado dominicano*” con el objetivo de proveer herramientas y mejores prácticas a las instituciones públicas, en el manejo de los medios sociales. Esta capacitación se sustentó en la norma NORTIC EI:2022 que indica las directrices y recomendaciones a seguir por los organismos del Estado, para la implementación y manejo eficiente de los medios sociales.

Evidencias:

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de participantes. - Fotografías de los intercambios. - Metas establecidas en la Matriz POA. - Memoria Institucional 2022. - Invitación XIV Semana de la Calidad “Impacto de los Modelos de Excelencia en la Creación de Valor Público”. - Noticia capacitación en gestión de redes sociales. - Agenda Dominicana Innova 2023. - Publicaciones actividad Makers con Propósito Dominicana Innova 2023. - Notificación Resumen de Actividades Dominicana Innova ganadores de Makers con Propósito. 	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>De forma anual llevamos a cabo la semana de la salud, donde se llevaron a cabo (5) charlas sobre diversos temas relacionados con el bienestar de los empleados en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de participantes Semana de la Salud. 	No contamos con un programa para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En la OGTIC se evalúan los resultados de los servicios ofrecidos a nuestros ciudadanos/clientes. Los resultados en términos de calidad se obtienen midiendo la satisfacción mediante encuestas.</p> <p>El resultado en cuanto <i>al Índice de Satisfacción General</i> de la OGTIC según la encuesta realizada en el trimestre enero-marzo 2023 fue de 99.68%. El resultado en cuanto al Índice de Satisfacción General de la OGTIC según la encuesta realizada en el trimestre oct-dic 2022, fue de 99.60%. El resultado en cuanto al Índice de Satisfacción General de la OGTIC según la encuesta realizada en el trimestre oct-dic 2021, fue de 99.61%. En la encuesta de satisfacción realiza en el trimestre oct-dic 2020, se obtuvo un 97.44% de satisfacción en cuanto a la <i>Percepción General de Calidad del Servicio</i>.</p> <p>Contamos con una <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i> y realizamos encuestas de la satisfacción de los servicios comprometidos para le trimestre ene-mar 2023, logrando un 98.65% de Satisfacción General en el servicio Firma Digital Con Certificado y un Porcentaje de 99.72% en el servicio de Atención Telefónica, obteniendo resultados satisfactorios según las metas establecidas en la Carta. Para el trimestre oct-dic 2022, se efectuaron encuestas de la satisfacción de los servicios comprometidos, logrando un 97.41% de Satisfacción General en el servicio Firma Digital Con Certificado y un Porcentaje de 99.67% en el servicio de Atención Telefónica, obteniendo resultados satisfactorios según las metas establecidas en la <i>Carta Compromiso</i></p>	<p>No se evidencian las metas de todos los servicios ofrecidos.</p>

al Ciudadano. Para el trimestre oct-dic 2021, se efectuaron encuestas de la satisfacción de los servicios comprometidos, logrando un 100% de Satisfacción General en el servicio Firma Digital Con Certificado y un Porcentaje de 99.80% en el servicio de Atención Telefónica, obteniendo resultados satisfactorios según las metas establecidas en la *Carta Compromiso al Ciudadano*.

Los resultados en cuanto a la cantidad de servicios se describen en la *Memoria Institucional*.

Evidencias:

- Matriz de encuestas de satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informe de Encuesta 2021, 2022, 2023.
- Encuestas de satisfacción ciudadana realizada por el Departamento PPP.
- Memoria institucional.
- Estándares Carta Compromiso.

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

La OGTIC tiene un impacto significativo en la sociedad dominicana, tanto en el ciudadano como en instituciones gubernamentales. El impacto al ciudadano se evidencia a través de tres canales principales: Centro de Atención Ciudadana (CAC *476, 311, 700) atendiendo en promedio alrededor de 626,000 ciudadanos en los últimos años, Atención Presencial mediante los Puntos GOB (Sambil, Megacentro y Expreso) atendiendo aproximadamente 426,000 ciudadanos y el Canal Web (Dominicana.gob.do) alrededor de 711,500 visitas.

También como se menciona anteriormente, las instituciones gubernamentales se ven impactadas de manera positiva mediante: *Alojamiento de Portales Gubernamentales, Correo electrónicos a las Instituciones del Estado, Firma Digital , Asesoría Técnica en Implementación de Gobierno Digital, Conectividad Redundante, Desarrollo de Plataformas y Servicios, Nube Computacional Gubernamental*, entre otros servicios sumamente importantes y útiles para las Instituciones, que impacta de manera directa la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos al ciudadano.

Según los resultados del año 2022, fueron brindadas 477 Consultoría y Auditorías en las NORTIC, logrando emitir 53 Certificados y 247 recertificaciones a 147 instituciones. Según los resultados del año 2021, se recibieron 514 solicitudes del servicio Consultoría y Auditorías en las NORTIC, logrando atender el total de las solicitudes, de las cuales se emitieron 208 Certificados y 306 recertificaciones.

Durante el periodo enero-noviembre 2022, se realizaron 234 *asistencias técnicas* y 239 *asesorías técnicas en gobierno digital*. Durante el año 2021 se realizaron 158 *asistencias técnicas* y 215 *asesorías técnicas en gobierno digital*.

En el 2022, fueron alojadas 29 nuevas instituciones al *DataCenter* del Estado, como parte del servicio de Nube Computacional Gubernamental *OGTICLOUD*. y un total de 135 instituciones recibieron *asistencia técnica especializada*. Durante el año 2021, fueron alojados 329 dominios de correo en el *DataCenter* del Estado.

Así mismo, durante el año 2022, se emitieron 1,987 certificados digitales, con 87 nuevas instituciones incorporadas en el servicio de *Firma Digital con Certificado*. En el año 2021, se emitieron 1,034 certificados digitales emitidos, con 67 nuevas instituciones incorporadas en el servicio de *Firma Digital con Certificado*.

En la plataforma de Servicios Públicos en Línea fueron incorporados 108 servicios correspondientes a 34 instituciones gubernamentales al portal, logrando resultados satisfactorios el Desarrollo de Plataformas y Servicios. Durante el año 2021, fueron incorporados 156 instituciones a *ServiciosRD*, logrando resultados satisfactorios el Desarrollo de Plataformas y Servicios.

En el año 2022 se programó la atención de 900,000 ciudadanos a través de los servicios de call center

	<p>(línea *462, El Sistema de Atención Ciudadana 311, así como también la línea 700) y los Puntos GOB, logrando impactar a 1,236,984 ciudadanos en su calidad de vida.</p> <p>En el año 2021 se programó la atención de 874,771 ciudadanos a través de los servicios de call center (línea *462, El Sistema de Atención Ciudadana 311, así como también la línea 700) y los Puntos GOB, logrando impactar a 1,053,678 ciudadanos en su calidad de vida.</p> <p>En el año 2020 se programó la atención de 945,156 ciudadanos mediante los servicios presenciales, vía telefónica y web, sobre los servicios que ofrecen las distintas Instituciones del Estado (los Punto GOB, la línea *462, el Sistema de Atención Ciudadana 311, así como también la línea 700. Se logró impactar a 1,561,835 ciudadanos impactando la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Institucional. - Catálogo de Servicios en el Portal OGTIC. - Informe de Gestión Dirección de Atención Ciudadana desde el 2017. - Reportes estadísticos Puntos GOB desde el 2015. - Informe físico entregado a la DIGEPRES (Análisis de logros y desviaciones). 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha realizado una evaluación comparativa en términos de productos y resultados.</p>

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Desde la OGTIC se evidencia el compromiso en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines.</p> <p>Para el año 2020 se firmaron un total de 5 acuerdos, para el año 2021 el número total fue de 39 acuerdos firmados. Para el año 2022 se firmaron un total de 86 acuerdos, aumentando la cantidad de acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>A través de la <i>Matriz de seguimiento de Acuerdos</i>, se registran los acuerdos firmados vigentes y se lleva el seguimiento de las responsabilidades de los socios, así como el cumplimiento de los compromisos.</p> <p>Actualmente, contamos con 28 acuerdos marco de los cuales 8 presentan un grado de cumplimiento por encima de un 80%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001). - Memoria Institucional 2022. - Portal de noticias OGTIC. 	
--	---	--

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados mostrados, por las autoridades competentes, han incrementado desde su aplicación debido al desempeño de la OGTIC,</p> <p>Se muestran en Los resultados de las siguientes evaluaciones externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Sistema de Monitoreo de la Administración pública (SISMAP), evaluado por el MAP: 81.09% mayo 2023. 85.83% dic 2022. · Uso de las TIC y gobierno electrónico (iTICge): 87.91% en 2022. 92.04% en 2021. 99.58% en 2019. · Cumplimiento de la ley 200-04, evaluación realizada por la DIGEIG: 99.78% dic 2022. 98% dic 2021. · Resultados de la Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano: 99% de cumplimiento en 2022. 98% de cumplimiento en 2021. · SISCOMPRAS evaluado por la Dirección General de Contrataciones Públicas: 95.49% primer trimestre 2023. 85.83% cuarto trimestre 2022. 98.92% cuarto trimestre 2021. 99.62% cuarto trimestre 2020. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP. - Informe SISMAP. - Resultados iTICge. - Resultados Evaluación Transparencia. - Informe NOBACI. - SISCOMPRAS. - Memoria institucional. 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Desde el Laboratorio de Innovación Digital (LID), en el año 2022, se han diseñado y realizado</p>	

	<p>prototipo de diez (10) portales web, y diseñado dos (2) aplicaciones móviles, en el 2022.</p> <p>En el 2021, se realizaron ocho (8) acompañamientos institucionales, diseñado y realizado prototipo de diez (10) portales web y diseñado y realizado prototipo de cuatro (4) aplicaciones móviles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Institucional 2021 (pág. 83) y 2022 (pág. 17 a 23). - Metas POA Innovación 2021 y 2022. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La OGTIC en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en cumplimiento con lo establecido en la resolución 51-2013, sobre la estandarización de las estructuras organizativas de las unidades de TIC de la administración pública, realizó un total 20 análisis de capacidades TIC y asignación de estructuras a las instituciones públicas en el 2022.</p> <p>Como parte del programa <i>Burocracia Cero</i>, creado bajo el Decreto Núm. 640-20, la OGTIC, ha simplificado y reducido los tiempos de respuesta de los trámites en más de un 45%, poniendo estos a la disposición de los ciudadanos de manera ágil, rápida y sencilla, a través del Portal Único www.gob.do.</p> <p>De igual forma, la OGTIC siendo responsable de automatizar y digitalizar trámites/servicios, y bajo el Decreto Núm. 626-12, con la finalidad de agilizar y eficientizar los procesos de las inversiones nacionales y extranjeras, desarrolló la <i>Ventanilla Única de Inversión (VUI)</i> la cual agrupa actualmente</p>	

	<p>50 trámites correspondientes a 17 instituciones. A través de esta, se han gestionado más de 60 proyectos de inversión y se ha brindado asistencia a más de 1,755 inversionistas.</p> <p>La OGTIC forma parte del Gabinete de Transformación Digital, con la finalidad de sumar sus iniciativas de transformación digital a la Agenda Digital 2030, con el propósito de coordinar con estos las acciones que entiendan pertinentes.</p> <p>Mediante la creación del Sistema Nacional de Becas y de Crédito de Apoyo Educativo, creado bajo el Decreto Núm. 549-21, en el que se ordena a la OGTIC crear una plataforma tecnológica para monitorear y transparentar la asignación de becas, se han registrado en el sistema 136,415 usuarios, de los cuales se han recibido 40,897 solicitudes de becas en 8 convocatorias distintas (corte al 09 de junio 2022 a las 6:30p.m.).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Institucional. - Noticia Logros del Programa Burocracia Cero. - Ventanilla Única de Inversión (VUI). - Portal gob.do. - Backoffice Beca tu Futuro. 	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La OGTIC trabaja en gestionar con eficiencia y transparencia los recursos humanos y financieros disponibles, con el fin de alcanzar las estrategias institucionales establecidas y en conformidad con lo previsto en las normas que nos conciernen.</p> <p>En el 2022, obtuvimos un desempeño general en la gestión de Recursos Humanos de 87.8%, dividido entre 6 indicadores: Planificación de Recursos Humanos, Gestión del Empleo, Gestión del Rendimiento, Organización de la Función de Recursos Humanos, Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales, y Gestión del Desarrollo.</p> <p>En el 2021, los resultados de desempeño en la gestión de recursos humanos fueron satisfactorios, obteniendo 100% en la ejecución de la encuesta de clima y un 90% en el subsistema de Capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte mensual de Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras. - Resultados de indicadores SISMAP. - Plan de Capacitaciones. - Memoria Institucional. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Las estrategias institucionales trazadas están orientadas a la actualidad con el propósito de mantenerse a la par con las novedades, la OGTIC se encarga de siempre buscar mejoras en el desarrollo de nuestros procesos para poder obtener resultados eficaces.</p>	

Una de las acciones establecidas es la Plataforma de Documentación OGTIC, en la cual se alberga toda la documentación institucional vigente a la disposición de los colaboradores, agilizando la búsqueda de la documentación requerida para el desempeño de sus funciones.

De igual forma, de la mano del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación se desarrollaron y actualizaron distintas plataformas con el fin de automatizar los procesos internos, unificando entradas de procesos y eficientizando, agilizando y mejorando las salidas de estos. Siendo estos los procesos de: reserva de transporte institucional, monitoreo y evaluación de los agentes del centro de contacto, y el registro de la emisión de certificados de firma digital.

Por otro lado, al cierre del 2022, la OGTIC tuvo bajo su responsabilidad la automatización y digitalización de 40 trámites/servicio de los 155 trámites priorizados que forman parte del Programa Burocracia Cero, encontrándose en un 96% de avance en este proyecto.

Evidencias:

- PEI 2021 – 2024.
- Aviso de Plataforma de Documentación OGTIC.
- Informe de Mejora y Automatización de Procesos.
- Memoria Institucional 2022 (pág. 76-77, y 146).

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En busca del mejoramiento continuo, la OGTIC ha participado en diversos Benchmarking internos y con otras instituciones.</p> <p>Uno de estos fue la <i>XIV Semana de la Calidad “Impacto de los Modelos de Excelencia en la Creación de Valor Público”</i>, donde diferentes instituciones expusieron sus logros en cuanto a la calidad en la gestión y la innovación en el sector público.</p> <p>Así como también el encuentro de <i>Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano</i> en el 2022, donde varias instituciones compartieron sus buenas prácticas enfocadas en la comunicación, inclusión y participación ciudadana en la prestación de servicios públicos. Con las informaciones brindadas durante este encuentro, se completó la matriz con 12 prácticas que pueden ser aplicadas en nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de buenas prácticas benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano. - Correo invitación a los encuentros. 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Contamos con una <i>Matriz de Seguimiento de Acuerdos</i>, con el fin de dar seguimiento tanto a los acuerdos institucionales como a los compromisos entre la institución y sus aliados.</p> <p>Actualmente, contamos con 28 acuerdos marco de los cuales 8 presentan un grado de cumplimiento por encima de un 80%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001). 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La OGTIC como institución responsable de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), también promueve a nivel interno el uso de estas.</p> <p>Por lo que, desde el Departamento de Servicios de Confianza Digital, se ha implementado el servicio de Firma Digital con Certificado en las áreas de la institución. El personal ha sido debidamente entrenado en el uso de la firma digital.</p> <p>Según las evaluaciones realizadas, esta implementación disminuirá el costo de mensajería y archivo, el uso del papel, tiempo, implicará ahorro de dinero en la institución y simplificará los trámites garantizando la seguridad e integridad de la información.</p> <p>A su vez, la implementación de firma digital impacta significativamente la burocracia para la aprobación de los documentos.</p> <p>En miras de la digitalización de la institución, también se ha implementado la mesa de servicios internos, reduciendo el tiempo para gestión y resolución de incidentes internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesa de servicio. 	<p>No se evidencia un reforzamiento de las mediciones actuales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de participantes entrenamiento Firma Digital. 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En el 2022, fuimos auditados con nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i> por parte del Ministerio de Administración Pública, obteniendo una calificación de 99%. Para el 2021, se obtuvo una calificación de 98%.</p> <p>En el 2022, la institución se autoevaluó y presentó evidencias para la Evaluación de Desarrollo Institucional (EDI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022. - Evaluación EDI 2022. 	No se evidencia resultados de las auditorías o evaluaciones internas.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La OGTIC cuenta con las certificaciones mencionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano A2. - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano A3. - Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano A4. - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales E1. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sellos de las NORTIC en el portal web. 	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La Institución le da seguimiento al cumplimiento del presupuesto con el fin de cumplir los objetivos financieros mediante los registros mensuales de Ejecución de Gastos y Aplicaciones financieras.</p> <p>Según los resultados en la Memoria Institucional, se ejecutó el 82% del presupuesto en el año 2022. En el año 2021, se ejecutó un 88% del presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución Presupuestaria. - Memoria Institucional. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La OGTIC demuestra eficiencia y control del gasto público. Las compras y contrataciones se ejecutan a partir del presupuesto establecido en función del desempeño obtenido, siempre llevado a cabo de conformidad con los lineamientos establecidos en la ley aplicable para fines de ejecución presupuestaria.</p> <p>Según el Informe Físico Financiero entregado a la DIGEPRES de Diciembre 2022, en el eje estratégico <i>Desarrollo productivo</i>, del objetivo <i>Competitividad e innovación en un ambiente favorable</i>, se programó la atención de 900,000 ciudadanos y se logró impactar a 1,236,984 ciudadanos entre el call center gubernamental y puntos GOB. Con un presupuesto ejecutado de RD\$ 277,172.06, equivalente a un 92.92%.</p> <p>Según el Informe Físico Financiero entregado a la DIGEPRES de Diciembre 2021, en el eje estratégico <i>Desarrollo productivo</i>, del objetivo <i>Competitividad e innovación en un ambiente favorable</i>, se programó la atención de 874,771 ciudadanos y se logró impactar</p>	

	<p>a 1,053,678 ciudadanos entre el call center gubernamental y puntos GOB. Con un presupuesto ejecutado de RD\$ 135,059,139.52, equivalente a un 92.86%.</p> <p>Según el Informe Físico Financiero entregado a la DIGEPRES, el desempeño financiero relacional al eje estratégico Desarrollo productivo, del objetivo Competitividad e innovación en un ambiente favorable, En el año 2020 se programó la atención de 945,156 ciudadanos y se logró impactar a 1,561,835 ciudadanos impactando la calidad de vida de los ciudadanos. Con un presupuesto ejecutado de RD\$ 90,444,810.9, equivalente a un 92.9%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras 2020, 2021 y 2022. - Ejecución Presupuestaria 2020, 2021 y 2022. - Informe Físico Entregado a la DIGEPRES cargado en el Portal Transparencia. 	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.