



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

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
Preparado por el Comité de Autoevaluación Coordinador  
Evaluador (es)**

**Santo Domingo  
22 de junio 2023**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	1
<b>I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	2
<b>I.1. MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	2
<b>I.1.1. MISIÓN</b> .....	2
<b>I.1.2. VISIÓN</b> .....	2
<b>I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	2
<b>I.1.4. BASE LEGAL</b> .....	3
<b>I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b> .....	6
<b>I.1.6. SERVICIOS</b> .....	7
<b>I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b> .....	14
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN</b> .....	20
<b>2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS</b> .....	20
<b>2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL</b> .....	21
<b>2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES</b> .....	21
<b>2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS</b> .....	22
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b> .....	24
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES</b> .....	25

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Autodiagnóstico CAF 2023, es el resultado de una ardua labor y varias reuniones con las diferentes áreas que impactan esta evaluación, basándonos en el análisis profundo de cada criterio para lograr identificar nuestros puntos fuertes como institución y las oportunidades de mejora.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1. MARCO INSTITUCIONAL**

#### **I.1.1. MISIÓN**

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

#### **I.1.2. VISIÓN**

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

#### **I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES**

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

#### **I.1.4. BASE LEGAL**

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

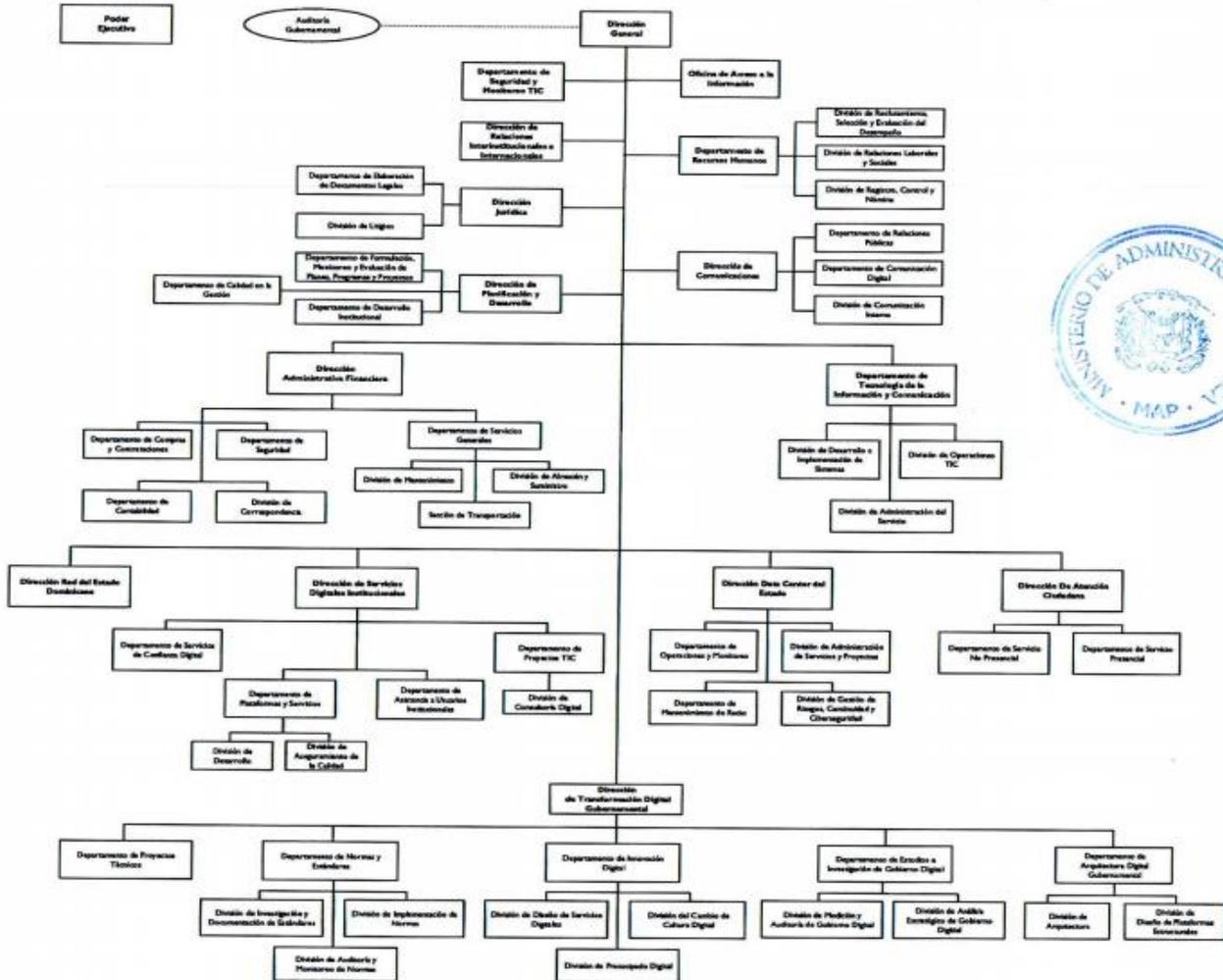
- Decreto 1090-04: Que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Decreto 228-07: Que establece el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462), Canal de Voz Oficial, como primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del gobierno dominicano y las instituciones que lo representan con la ciudadanía.
- Decreto 709-07: Que instruye a toda la administración pública a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para el desarrollo de portales gubernamentales, conectividad interinstitucional, interoperabilidad tecnológica, de seguridad, auditoria e integridad electrónica, digitalización de documentos, así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación, en materia de tecnología de la información y comunicación y gobierno electrónico.
- Decreto 229-07: Que ratifica el decreto No. 1090-04, que creó la Oficina Gubernamental de las Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del poder ejecutivo, y establece los ámbitos en los cuales se desarrollara el gobierno electrónico, es decir, es el Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.
- Decreto 192-07: Que Crea el Programa de Mejora Regulatoria bajo la Coordinación del CNC.
- Decreto 212-05: Crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).
- Decreto 175-08: Instruye a las instituciones de la Administración Pública a reservar el nombre de dominio de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO, a fin de que exista evidente claridad para los usuarios Instruye a la AP Reservar el Nombre de GOB.DO y GOB.DO.
- Decreto 615-07: Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales.
- Decreto 244-06: Es el que Conformar el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.

- Decreto 335-03: Reglamento Sobre la Aplicación de la Ley No. 126-02 Comercio Electrónico en la República Dominicana.
- Decreto 486-12: que Crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Decreto 694-09: Sobre la Implementación del Sistema de Quejas, Denuncias Reclamaciones denominado 311.
- Decreto 191-07: Que expande el alcance del Comité para la implementación de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, mediante el apoyo en la estrategia de Gobierno Electrónico y Gobierno Competitivo.
- Decreto 551-09: Instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.
- Decreto 130-05: Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto 626-12: Crea ventanilla única de inversión.
- Decreto 389-17: OGTIC gestionará la plataforma Electrónica en apoyo a la Dirección Ejecutiva del CNC.
- Decreto 15-17: Procedimiento para asegurar el control del gasto y pago a proveedores.
- Decreto 229-18: Programa de simplificación de trámites.
- Decreto 374-20: Decreto que designa al Sr. Quezada como Director General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Decreto 54-21: Que transforma la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).
- Decreto 71-21: Que crea el Gabinete de Transformación Digital.
- Ley 53-07: Sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
- Ley 126-02: Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- Ley 153-98: Ley General de las Telecomunicaciones.
- Ley 200-04: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

- Ley 107-13: Ley sobre los Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública.
- Ley 310-14: Que regula el envío de Correos Electrónicos no solicitados (SPAM).
- Reglamento 09-04 Reglamento No.09-04 que contiene todos puntos del Procedimiento para la Contratación de firmas de Auditorias Privadas Independientes.
- Resolución 024-18: Acredita a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como Entidad Certificadora de Firma Digital para el Estado Dominicano.

## I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

### OFICINA GOBIERNAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)



Ver estructura organizativa en el enlace: <https://optic.gob.do/transparencia/documentos/estructura-organica-de-la-institucion/>

### 1.1.6. SERVICIOS

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
1. Consultoría y Auditoría en las NORTIC	Consiste en brindar acompañamiento a los organismos del Estado en todo el proceso de implementación y certificación en las diferentes Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Completar y enviar el formulario de solicitud del servicio de “Consultoría y Auditoría en las NORTIC”, a través de nuestro portal institucional. 2.</li> <li>· Remitir la documentación establecida en la sección “Requerimientos para obtener el servicio”, guiándose de las plantillas colocadas a disposición en este servicio, en el apartado “Documentos Relacionados”.</li> </ul>
2. Vinculación de las Instituciones de Administración Pública (IAP) a la plataforma del Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1	Este servicio consiste en la vinculación o integración de Instituciones de Administración pública (IAP) al Sistema de atención ciudadana 3-1-1 sobre Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaborar una carta de solicitud al Director General solicitando la vinculación, para nuevas instituciones.</li> <li>· Elaborar una carta al Director General solicitando la sustitución de RAI.</li> </ul>
3. Estadísticas Nacionales e Internacionales sobre el Avance de Gobierno Digital	Consiste en la realización y entrega de informes o datos de estudios relativos a organismos locales e internacionales en cuanto a gobierno electrónico. Incluye el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), el Índice de Naciones Unidas (EGDI) y otros estudios e informaciones generadas por organismos locales e internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Completar formulario vía web.</li> </ul>

<p>4. Asesoría y Asistencia Técnica en Implementación de Gobierno Digital</p>	<p>Consiste en brindar asesoría y asistencia técnica a las diferentes áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la implementación del Gobierno Digital en las instituciones gubernamentales, e instituciones provinciales y municipales, en respuesta a los establecimientos de la Agenda Digital 2030 país, lineamientos gubernamentales y marcos normativos de TIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tener definidas las informaciones a solicitar.</li> <li>· Completar el formulario de solicitud de servicio.</li> </ul>
<p>5. Conectividad Redundante</p>	<p>Consiste en ofrecerles a nuestros clientes conectividad a internet con 4 niveles de redundancia, es decir, proveer a los usuarios la posibilidad de conectarse con los principales proveedores de servicios (ISP) del país, los cuales están conectados a la plataforma del Data Center, permitiendo esto que, al presentarse una interrupción con una ISP, las demás mantendrán la continuidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tener equipos alojados en la modalidad “colocación”.</li> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, dirigida al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.</li> </ul>
<p>6. Automatización de Servicios Públicos en Línea</p>	<p>Consiste en automatizar o incorporar en el portal único de servicios del gobierno dominicano (<a href="https://www.gob.do">https://www.gob.do</a>), los servicios informativos, interactivos o transaccionales de las instituciones, de forma tal que la ciudadanía pueda acceder a los mismos en un único canal y de manera digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, dirigida a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. La carta debe incluir el requerimiento los datos generales de la persona que solicita el servicio y con quién se llevará a cabo el proceso: nombre, cargo en la institución, teléfono y correo electrónico.</li> </ul>

<p>7. Firma Digital con Certificado</p>	<p>Este servicio consiste en proveer a servidores, organismos gubernamentales y ciudadanos un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos lo cual se identifica como su certificado de firma digital, para firmar desde cualquier lugar, manteniendo la seguridad de la información y cumpliendo todos los requisitos de la Ley 126-02.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud/autorización, dirigida a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales con copia al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada, firmada e inicialada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.</li> <li>· La carta debe incluir el requerimiento de: Tipo de certificado, responsable de llevar a cabo el proceso (nombre, cargo en la institución, teléfono y correo electrónico), cantidad de personas que obtendrán su certificado.</li> <li>· Cada uno de los solicitantes de la institución interesada deberá realizar la solicitud individual del certificado vía formulario web, adjuntando la siguiente información: certificación laboral en papel timbrado, firmada y sellada, autorización del superior o copia del Decreto y copia de cédula de identidad (toda esta información deberá estar en condiciones legibles).</li> </ul>
<p>8. Plantilla para la Creación de Portales Gubernamentales</p>	<p>Consiste en ofrecerles a los organismos gubernamentales, una plantilla estandarizada bajo la NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano para la creación de su portal institucional y de transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, dirigida a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.</li> </ul>

<p>9. Desarrollo de Plataformas y Servicios.</p>	<p>Consiste en brindar acompañamiento a las instituciones en el desarrollo de nuevas plataformas y servicios que incidan en la transformación digital del Estado y generen impacto a los ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, dirigida a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.</li> </ul>
<p>10. Atención Telefónica al Ciudadano Ofrecida a través de las líneas telefónicas *462, 700, 3-1-1</p>	<p>Este servicio consiste en proveer un canal de comunicación abierto con la ciudadanía para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Ofrecer a los ciudadanos las informaciones, consultas y/o trámites de los servicios de las Instituciones de la Administración Pública, a través de la línea *462.</li> <li>· Permitir a los ciudadanos realizar sus Denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes, a través de la línea 311.</li> </ul> <p>Ofrecer a la ciudadanía un canal para realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos abuso infantil en todas sus manifestaciones, así como reportar niñas y niños extraviados a través de la línea 700.</p>	<p>Para utilizar las 3 líneas puestas a disponibilidad, debe presentar necesitar cualquiera de las siguientes necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 462: Necesidad de obtener información sobre las consultas y/o trámites de los servicios de las Instituciones de la Administración Pública.</li> <li>· Línea 311: Necesidad de realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y/o Sugerencia relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.</li> <li>· Línea 700: Necesidad de realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos abuso infantil en todas sus manifestaciones, así como reportar niñas y niños extraviados.</li> </ul>

<p>11. Vinculación de Instituciones de Administración Pública (IAP) al Centro de Contacto Gubernamental</p>	<p>Este servicio consiste en ofrecer a las instituciones gubernamentales el brindar las informaciones, consultas y/o trámites de servicios de estas, a la ciudadanía (usuarios) al comunicarse vía telefónica a la línea de contacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaborar una carta de solicitud dirigida al Director General de la OGTIC, firmada por el incumbente de la institución que solicita.</li> </ul>
<p>12. Vinculación de Instituciones de Administración Pública (IAP) a los Centros de Servicios Presenciales (CPS)</p>	<p>Este servicio consiste en ofrecer a las instituciones gubernamentales, un espacio físico dentro de los Centros de Servicio Presencial (CSP), .GOB.DO distribuidos en el país, en los cuales las instituciones podrán colocar ocupar un puesto o estand para ofrecer sus diversos servicios al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaborar una carta de solicitud dirigida al Director General de la OGTIC, firmada por el incumbente de la institución que solicita.</li> </ul>
<p>13. Alojamiento de Portales Gubernamentales.</p>	<p>Consiste en un hospedaje web, que proporciona espacio en un servidor compartido, el cual estará activo 24/7 donde se guardará la información de un sitio web en modalidad plataforma como servicio, y las condiciones están explicadas en la política de alojamiento de portales del Centro de Datos del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tener un nombre de dominio gubernamental (gob.do) registrado en NIC.DO.</li> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, al Director del Centro de Datos del Estado, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio, externando el interés de la adquisición del servicio.</li> </ul>
<p>14. Alojamiento de Correos Electrónicos Office 365 para las Instituciones del Estado</p>	<p>Consiste en ofrecer a los organismos gubernamentales el servicio de alojamiento de correos Microsoft Office 365.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tener un nombre de dominio gubernamental (. gob.do) registrado en NIC.DO.</li> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, dirigida al Dirección del Centro de Datos del Estado, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.</li> </ul>

<p>15. Alojamiento de Equipos (colocación)</p>	<p>Consiste en proveer a los organismos gubernamentales el espacio físico en el Data Center del Estado para alojar sus equipos dentro de un ecosistema ideal que garantiza energía eléctrica continua, climatización adecuada y seguridad física y cibernética, monitoreo 24/7.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaborar una carta de solicitud sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio, dirigida al Director del Centro de Datos del Estado, externando el interés de la adquisición del servicio, dicha carta debe incluir la especificación del espacio requerido y la tabla de consumo de energía de los equipos a instalar.</li> </ul>
<p>16. Nube Computacional Gubernamental (OGTICLOUD).</p>	<p>Este servicio consiste en ofrecer un espacio virtual para el alojamiento de infraestructuras tecnológicas, almacenamiento de archivos, aplicaciones y sistemas de datos, permitiendo la disponibilidad inmediata y ubicua de los servicios a través de herramientas tecnológicas, maximizando la agilidad y eficiencia en la gestión de TIC, para mantener la optimización de los servicios que ofrecen las instituciones gubernamentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio, dirigida al Director del Centro de Datos del Estado, externando el interés de la adquisición del servicio. Dicha carta debe especificar el requerimiento del servidor o de la infraestructura.</li> </ul>
<p>17. Solicitud de Asistencia Técnica Especializada</p>	<p>Consiste en proveer a los organismos gubernamentales, asesoría especializada en sus procesos de transformación digital, tales como: implementación de sistemas, auditoría forense, infraestructura tecnológica, así como ofrecer el acompañamiento en la elaboración de especificaciones técnicas para procesos de adquisición de bienes y servicios de TI, en las diferentes áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio, dirigida a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales de la OGTIC, externando el interés de recibir asistencia técnica especializada.</li> </ul>

<p>18. Firma GOB</p>	<p>Consiste en proveer a los organismos gubernamentales de un sistema porta firmas para administrar el flujo de los documentos que han de ser firmados digitalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de una carta de solicitud, dirigida a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales con copia al Director General de la OGTIC, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada, firmada e inicialada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio. La carta debe incluir los datos del responsable de llevar a cabo el proceso (nombre, cargo en la institución, teléfono y correo electrónico).</li> </ul>
----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

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

<b>EJE 1: MARCO NORMATIVO DIGITAL</b>		
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
1. Impulsar la transformación digital y el desarrollo del gobierno digital en el Estado Dominicano desde los diferentes ámbitos de gestión.	1.1 Fomentar el cumplimiento de las normativas en materia TIC tomando como referencia buenas prácticas nacionales e internacionales, para garantizar su aplicación de manera efectiva.	Ampliado y preservado el marco normativo NORTIC en organismos gubernamentales.
		Revisadas y actualizadas las NORTIC
	1.2 Monitorear el cumplimiento y evaluación del Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital.	Servicios en líneas implementados por las instituciones
		Evaluados los avances sobre las TIC y el Gobierno Digital en las instituciones del Estado.
<b>EJE 2: SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES ACCESIBLES Y ATENCION CIUDADANA EFICIENTE</b>		
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
2. Implementar políticas públicas accesibles de transformación digital que permitan el desarrollo del gobierno digital a	2.1 Promover soluciones smart orientadas al concepto de ciudades inteligentes.	Mejorada la calidad de vida de los ciudadanos y de los servicios mediante el desarrollo sostenible de las Instituciones del Gobierno Central y de los Gobiernos Locales mediante el uso de implementación de las TIC.

través de una inclusión sistematizada, garanticen una Administración Pública más ágil y eficiente, una gobernanza de las TIC transparente dentro de la organización pública y mejore la experiencia del ciudadano/cliente en los servicios públicos.	2.2 Promover el Marco Nacional de Identidad Digital y masificar la Firma Digital a nivel país para el fortalecimiento de los servicios de confianza digital.	Marco Nacional de Identidad Digital definido y promulgado.
	2.3. Expandir los Centros de Atención al Ciudadano (Puntos GB), a nivel nacional.	Centros de Atención Ciudadana creados.
	2.4. Fortalecer los Centros de Atención al Ciudadano (Puntos GOB y Call Center).	Sistema de monitoreo y evaluación de estadísticas automatizado y remoto, que permita seguimiento a los Centros de Atención Ciudadana (Puntos GOB) y que facilite el proceso de toma de decisiones.
		Adecuación tecnológica y Técnica del Call Center.
	2.5 Actualizar y rediseñar la estructura de los portales gubernamentales.	Portal 311 más ágil, amigable y accesible al ciudadano.
		Plantilla de portales con nuevas funciones.
	2.6. Desarrollo de los servicios públicos en línea.	Servicios públicos en línea disponibles.
2.7. Desarrollar el Portal Único/Nacional de Servicios Digitales Interconectados.	Portal único de servicios digitales con interoperabilidad garantizada.	

### **EJE 3: INNOVACION, DATOS E INTEROPERABILIDAD**

<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
3. Diseñar iniciativas que promuevan la adopción y usos de las TIC, mediante manejo eficiente de datos y la optimización de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas	3.1. Impulsar el marco gubernamental de Interoperabilidad mediante la plataforma de interconexión del Estado.	Estándares y alcance del programa de Datos Abiertos definido, con Sistema único de Datos Abiertos para acceso universal a los datos del Estado, generación de estadísticas en tiempo real y sistema de transparencia fortalecido.

para incrementar la capacidad de intercambiar información.		Marco Nacional de Interoperabilidad definido y promulgado.	
		Red de Conectividad Gubernamental desplegada.	
		Garantizada la seguridad de la información.	
	3.2. Crear el Laboratorio de Innovación Digital a fin de dar a conocer los avances en la materia y motivar a otras instituciones a incursionar en la digitalización e innovación de los servicios con un enfoque desde la perspectiva del ciudadano.		Fortalecidos los Servicios digitales del Estado.
			Desarrollo de capacidades digitales mediante la implementación de programas de formación técnica para los servidores públicos.
			Sistema y lenguaje de diseño del Estado Dominicano creado/diseñado.
	3.3. Crear la Fábrica Digital Gubernamental con el propósito de garantizar el diseño y desarrollo de los productos digitales.		Desarrollo de APIs que faciliten la interoperabilidad gubernamental.
			Marco de Desarrollo Gubernamental creado.
			Repositorios de código abierto habilitados para auditoría ciudadano y cooperación con otros países.
			Desarrollo de bloques de software reutilizables para las instituciones gubernamentales.
	Soporte a la implementación de soluciones de software a otras instituciones del Estado.		
3.4. Promover y adoptar buenas prácticas nacionales e internacionales para la gestión del conocimiento entre países.		Innovaciones y posibles soluciones en materia de transformación digital, identificadas desde la experiencia de instituciones homólogas.	
<b>EJE 4: DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PUBLICA DIGITAL</b>			
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	

<p>4. Impulsar el Marco de Inversión Digital con la finalidad de generar herramientas que permitan al Estado hacer uso eficiente de los recursos disponibles y contar con una infraestructura sólida diseñada en función de los datos que respalden la información de las instituciones gubernamentales y satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios.</p>	<p>4.1. Agilizar las implementaciones de nuevos servidores y continuar la ampliación de infraestructura desde la OPTICLOUD a fin de asegurar las operaciones internas y los servicios en líneas.</p>	<p>Infraestructura de TI sólida.</p>
	<p>4.2. Crear el Datawarehouse Gubernamental para garantizar el monitoreo, mantenimiento y ciberseguridad de los datos gubernamentales.</p>	<p>Arquitectura tecnológica de los sistemas de información del Estado, consolidada, desarrollada y en funcionamiento.</p>
	<p>4.3. Implementar las estrategias y ecosistema de Ciberseguridad del DataCenter.</p>	<p>Asegurado el Data Center y su monitoreo a través de un SOC.</p>
	<p>4.4. Adecuar el DataCenter: Equipos de protección de Energía, NOC, Expansión física fases 2 y 3, para garantizar el servicio de colocación, espacios de reuniones y sala de crisis.</p>	<p>Estructura física modernizada y con espacio suficiente para garantizar la demanda.</p>
	<p>4.5. Puesta en marcha de nuevos servicios en el DataCenter.</p>	<p>Nuevos servicios implementados (Replicación, Contenedores y Almacenamientos).</p>
	<p>4.6. Implementar programa de continuidad en el DataCenter.</p>	<p>Programa de continuidad implementado.</p>
	<p>4.7. Implementar mejora de servicios de correo.</p>	<p>Servicio de correo electrónico mejorado.</p>
	<p>4.8. Adecuar la infraestructura de telecomunicaciones.</p>	<p>Servicio robustecido.</p>

**EJE 5: DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES**

<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
<p>5. Dirigir la institución de manera ética, eficiente y transparente mediante la implementación de sistemas de gestión de conformidad con los lineamientos</p>	<p>5.1. Implementar un Plan de Desarrollo Organizacional que garantice la mejora continua, procesos ágiles y robustos, basado en una cultura de planificación, monitoreo,</p>	<p>Rediseñada y aprobada la Estructura Organizativa, Escala Salarial y readecuado los procesos acordes a la nueva estrategia definida.</p>

<p>estratégicos definidos, desarrollo del talento humano y tecnológico de sus procesos y servicios para incrementar la productividad y la imagen fuera y dentro de la institución.</p>	<p>evaluación y modernización de la gestión institucional, mediante la implementación y promoción de una cultura de servicios con enfoque en la identidad institucional, satisfacción del cliente/ciudadano y nuevos retos institucionales.</p>	<p>Mejorada la calidad del proceso de planificación y de los servicios mediante la implementación de Normas ISO, herramientas de calidad e instauración de una cultura de servicio.</p>
	<p>5.2. Realizar la debida planificación y asignación de recursos para posterior ejecución en consonancia a las prioridades estratégicas y necesidades institucionales definidas.</p>	<p>Disposición de recursos necesarios para el aseguramiento de la innovación, desarrollo de las estrategias institucionales y continuidad de operaciones.</p>
	<p>5.3. Incrementar la capacidad operativa y competencias del personal, acorde a los requerimientos institucionales, a fin de desempeñar de manera exitosa las funciones del puesto y elevar los niveles de retención, motivación y compromiso.</p>	<p>Mejorado el desempeño de la Gestión Humana mediante un personal motivado y comprometido.</p>
		<p>Asegurado el comportamiento ético del personal mediante el establecimiento de lineamientos, derechos y deberes.</p>
	<p>5.4. Adecuar y fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la institución, así como la provisión de los bienes necesarios que aseguren la operatividad, mejora y agilidad de los servicios y procesos</p>	<p>Asegurada la eficiencia y continuidad de las actividades.</p>
		<p>Adecuada la infraestructura física de la institución.</p> <p>Estandarizados los sistemas de gestión internos acorde a los estándares establecidos.</p>

		Aseguradas respuestas oportunas a los requerimientos tecnológicos.
		Cumplimiento de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

### **2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

Al realizar el autodiagnóstico, la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), identificó varias fortalezas, las cuales se detallan a continuación:

- Existe un compromiso de la Alta Dirección y equipos de trabajo para lograr los objetivos institucionales.
- Se evidencia la formulación y el desarrollo de la planificación estratégica, la cual describe el contexto de la organización, análisis del entorno, misión visión, valores, riesgos identificados, grupos de interés, ejes estratégicos y objetivos cuantificables, monitoreados a través del Plan Operativo Anual.
- Compromiso del personal en cuanto a la transparencia y ética gubernamental.
- Se evidencia un compromiso con la comunicación oportuna a todos los niveles de la institución, en lo referente a las informaciones relevantes, fomentando una cultura de diálogo, comunicación abierta y transparencia.
- Se evidencia la gestión y seguimiento de alianzas con socios claves tanto del sector público como del sector privado, que inciden tanto en la calidad de nuestros servicios, como en la ejecución de políticas públicas.
- Mostramos un compromiso con la satisfacción de nuestros clientes/ciudadanos, priorizando el monitoreo y seguimiento de las retroalimentaciones recibidas.
- Fiel cumplimiento a las normativas legales de la administración pública (presupuesto, transparencia, ética pública, Carta Compromiso al Ciudadano, entre otras).
- Contamos con la documentación necesaria para la ejecución de los procesos internos de la organización (políticas, procedimientos, instructivos, manual de funciones y estructura organizacional).
- Se evidencia el diseño, desarrollo e implementación tanto de las TICs como otras herramientas/metodologías para la simplificación de trámites con miras a eficientizar y agilizar los procesos internos.
- Mostramos un compromiso con la innovación y promovemos una cultura de mejora continua.
- Se evidencia la coordinación de procesos dentro y fuera de la organización para la prestación de servicios, a través de la creación de grupos de trabajo con otras organizaciones/proveedores de servicios, la gestión de asociaciones en diferentes niveles de gobierno y el desarrollo de sistemas compartidos.
- Compromiso con la accesibilidad y transparencia de nuestros servicios, así como también las informaciones relevantes a la institución.
- Se evidencia un enfoque en la prestación de servicios de impacto para nuestros ciudadanos/clientes.
- Mostramos una consistencia en la medición de nuestro rendimiento a través de inspecciones o evaluaciones internas y externas enfocados en preservar la calidad de nuestros servicios y operatividad, así como también en la mejora continua institucional.

## **2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

### **2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES**

#### **2.1.1.1 LIDERAZGO**

- No se ha actualizado la misión, visión y valores en los carnets y en todos los departamentos.

#### **2.1.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- No se tiene una matriz de grupos de interés.
- No se evidencia que la Planificación estratégica contempla de manera interna los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género.

#### **2.1.1.3 PERSONAS**

- No se ha desarrollado un informe de resultados generales del proceso de evaluación de desempeño.
- No se evidencia la implementación del Plan de Desarrollo de Recursos Humanos basado en competencias.
- No se evidencia un informe analítico del Plan de Capacitación.
- No se tiene el Plan de Desarrollo de Talento Humano basado en competencias.
- No se elabora un informe de Desarrollo de Talento Humano.
- 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.
- No se ha implementado el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP).
- No se tiene una matriz de evaluación de los beneficios y el uso de los mismos.

#### **2.1.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

- 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.
- No se evalúa el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.
- No se evidencia que existe un plan de mantenimiento preventivo, ni un informe de mantenimiento o informe del área de Servicios Generales.
- No se cuenta con un protocolo o plan de emergencia, ni dispensario médico.

### 2.1.1.5 PROCESOS

- No se evidencian datos ni estándares abiertos para el diseño e implementación de un sistema de gestión de procesos.
- No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
- No se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

## 2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- No se mide la imagen global de la institución y su reputación pública.
- No se mide la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se mide la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.
- No se mide la percepción sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
- No se mide la percepción sobre la digitalización de la organización.
- No se mide la percepción del ciudadano/cliente en cuanto al horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
- 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.
- No se mide el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

### 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencian metas claras para la mejora de los resultados de la encuesta de clima.
- No se mide la percepción de la encuesta de clima y la comunicación entre los empleados.
- No se mide el nivel de absentismo.
- No se evidencia una plantilla de indicadores de los subsistemas de Recursos Humanos para el monitoreo y análisis de los mismos, ni se cuenta con un comparativo de los acuerdos de desempeño de los últimos tres años.
- No se evidencian los resultados de las capacitaciones programadas vs. ejecutadas, ni mediciones de la satisfacción de las capacitaciones ofrecidas.

### 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### **Mediciones de la Percepción**

- No se mide el impacto en la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No se mide la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
- No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situaciones de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamos de instalaciones, etc.
- 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.
- No se mide el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No se mide la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

#### **Mediciones del rendimiento organizacional**

- No se evidencia medición de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- No se evidencian mediciones sobre la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- No se mide el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre la diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
- No contamos con un programa para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigido a los ciudadanos/clientes y empleados.
- No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social.

### 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- No se evidencian las metas de todos los servicios ofrecidos.
- No se ha realizado una evaluación comparativa en términos de productos y resultados.
- No se evidencia un reforzamiento en las mediciones actuales en cuanto al impacto de la tecnología y la digitalización.
- No se evidencian resultados de las auditorías o evaluaciones internas.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS**

Esta Autoevaluación CAF es el fruto del esfuerzo y colaboración entre las áreas estratégicas, misionales y de apoyo, así como también de los líderes de nuestra institución. Para su desarrollo se realizó una revisión y levantamiento con representantes de cada una de las áreas, realizándose un estudio profundo e interpretación de cada criterio. Identificando la constancia, innovación y/o debilidades en la planificación, desarrollo, verificación y corrección de nuestros procesos operativos, así como también en la prestación de servicios, y en los resultados en cuanto al rendimiento y percepción de estos.

Mediante este ejercicio introspectivo, surge el estado actual de nuestro sistema de gestión, siendo una gran oportunidad de aprendizaje. En cuanto a las lecciones aprendidas, destacamos lo siguiente:

- El proceso de autoevaluación requiere de un firme compromiso y sinergia por parte de todas las áreas de la institución.
- La medición es un elemento vital para la mejora continua con miras a lograr los objetivos propuestos.
- Así mismo, la definición de metas y acciones de mejora claras y concisas representan un incremento directamente proporcional a la eficiencia y eficacia de los procesos y servicios.
- Para el desarrollo integral de una organización, esta herramienta diagnóstica resulta de suma importancia para el refuerzo de nuestro sistema de gestión, eficientizando nuestros procesos para lograr nuestra visión, por medio de una clara identificación de nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.

Finalmente, a través de esta autoevaluación evidenciamos el enfoque de OGTIC hacia el ciudadano, los servicios de calidad y la innovación.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

<b>Institución: Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	110	112
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	114	116
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	70	71
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	75	77
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	85	86
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	73	74
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	56	57
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	39	39
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	69	70
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>689</b>	<b>702</b>