



**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 2024

## 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Encuestas para el levantamiento de información PEI.</li><li>- Evaluación de sesiones de trabajo y reuniones.</li><li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li><li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de avance durante las reuniones con los grupos de interés.</li> <li>- Informe de diagnóstico PEI.</li> </ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Página Web.</li> <li>- Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Correo Institucional.</li> <li>- Informe de avance PEI.</li> <li>- Campaña interna de los valores institucionales.</li> </ul>	
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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis o levantamiento del END, los ODS y el PNPSP para el PEI.</li> <li>- Campaña interna de los valores institucionales.</li> </ul>	
<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>De igual forma dinos a conocer los futuros cambios de nuestra misión, visión y valores en la celebración de del 19 Aniversario de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Comunicación PEI.</li> <li>- Plan de Comunicación Interna.</li> <li>- Correos informativos.</li> <li>- Presentación de Inducción de Personal.</li> <li>- Código de Integridad y Conducta.</li> <li>- Comunicación DIGEIG 2024 de continuidad del Código de Integridad Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual para CIGCN y OIG 2024.</li> <li>- Portal Web y Redes sociales.</li> </ul>	

	- Resultados Encuesta de Comunicación Interna 2022.	
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 transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	<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 generarse a nivel político, económicos, necesidades de recursos, capacitación, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Análisis del Entorno.</li> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002)</li> <li>- Política de Revisión por la Dirección (PL-PD-RD-001)</li> <li>- Informes de Resultado de Revisión Marco Estratégico.</li> </ul>	
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	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,	

<p>se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>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 modificaciones de Ley 449-06 y su Reglamento No. 543-12.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Integridad y Anticorrupción Institucional (PL/PR-CIGCN-IAI-001).</li> <li>- Acta Final de Proceso de Votación de Miembros del CIGCN.</li> <li>- Código de Integridad.</li> <li>- Presentación de Inducción de Personal.</li> <li>- Política de Sistema de Consecuencias (PL/PR-RH-SC-002).</li> <li>- Buzones de Denuncia.</li> <li>- Formulario buzón de Denuncia.</li> <li>- Política Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios (PL/PR-CyC-GCCBS-001).</li> <li>- Correos informativos de la CIGCN</li> </ul>	
---	---	--

<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 y comunicación de los directivos hacia sus empleados directos, para reforzar la confianza de acercamiento ante cualquier eventualidad.</p> <p>También realizamos visitas constantes por parte de la Dirección de Recursos Humanos a todas las áreas de la institución incluyendo los Puntos GOB y al Centro de Datos, monitoreando e indagando sobre el bienestar de los colaboradores.</p> <p>También este año se realizó una campaña por parte de la CIGCN reforzando los valores éticos que nos impulsan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria de encuentro con el Director General.</li> <li>- Campaña sobre Disposición y medidas en el espacio laboral.</li> <li>- Presentación de Inducción de Personal.</li> <li>- Calendario de visitas a los Puntos GOB y Centro de Datos del Estado Dominicano.</li> <li>- Campaña Valores CIGCN</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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 Núm. 19/2024.</p> <p>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, revisión 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 actual. 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, el cual se encuentra en revisión a fin de realizar los ajustes requeridos acorde a la nueva estructura organizacional aprobada mediante la Resolución 19/2024 y 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>La Estructura Organizacional, el Mapa de Procesos, el Manual de Procesos y el Manual de Organización y Funciones, se actualizan considerando las fechas pautadas en los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y publicados en el Intranet.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión Estructura Organizacional y Cargos (PL/PR-PD-GEO-003).</li> <li>- Formulario de actualización de estructura organizativa (FO-PD-AEO-00).</li> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Resolución de aprobación Estructura Organizacional Núm.19/2024.</li> <li>- Resolución de aprobación Manual de Funciones.</li> <li>- Correo reuniones Manual de Funciones.</li> <li>- Manual de Organización y Funciones.</li> <li>- Borrador Manual de Procesos y Procedimientos (MA-PD-MPP-002).</li> <li>- Cronograma levantamiento de procesos.</li> <li>- Informe comparativo Estructura Organizacional.</li> <li>- Informe Mapa de Procesos.</li> <li>- Borrador Diccionario de Competencias.</li> <li>- SISMAP, indicador 4.2 Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
<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 estratégicos, ejes estratégicos y sus líneas de acción.</p>	

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Plan Estratégico 2021 – 2024.</li> <li>- Plan Operativo Anual.</li> <li>- Correos seguimiento reportes POA.</li> <li>- Informe seguimiento POA.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Análisis FODA.</li> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002) (Grupos de interés).</li> </ul>	

<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Sistema de Control Interno (PL/PR-PD-SCI-003).</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Informe de avance PEI.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz Plan Operativo Anual (MT-PD-POA-003).</li> <li>- Plan de Acción NOBACI.</li> <li>- Informes NOBACI.</li> </ul>	
<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 revisión y actualización de las <i>NORTIC A2:2023, B2:2023 y A5</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma Autoevaluación CAF.</li> <li>- Plan de actualización NORTIC A2 y A5.</li> <li>- Matriz de Implementación NORTIC A5.</li> <li>- Cronograma de implementación NORTIC A2:2023 y B2:2023.</li> <li>- Informe de avance interno NORTIC.</li> <li>- Correos sobre el avance de la Autoevaluación CAF y Normas NORTIC.</li> </ul>	
<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</i></p>	

	<p><i>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>En este 2022, se realizó una Encuesta de Comunicación Interna, para evaluar la percepción y la satisfacción del personal en cuanto a la comunicación y sus canales.</p> <p>Durante este 2024, se han incluido medios nuevos de comunicación para uso interno y externos en redes sociales como Telegram y TikTok, así como se ha dispuesto de una Intranet para los colaboradores. Al igual que fue actualizada la encuesta para evaluar los procesos de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional, boletín institucional, Capsulas Informativas, canal de YouTube, Redes Sociales.</li> <li>- Correos y difusiones comunicando los nuevos medios disponibles.</li> <li>- Plan de Comunicación interna (CI).</li> <li>- Plan de Comunicación externa (CE).</li> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-002)</li> <li>- Matriz de Cobertura.</li> </ul>	
--	--	--

	<p>- Resultados Encuesta de Comunicación Interna 2022 y 2024.</p>	
<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 apropiados para realizar y fomentar el trabajo en equipo, aportando a esto se ha desarrollado una plataforma de planificación de reuniones que permite a los colaboradores reservar salones instantáneamente y una gestión simplificada adaptándose a cualquier cambio de agenda o planes, disponiendo de información detallada que incluyen capacidad, tecnología disponible y servicios adicionales.</p> <p>Otro proyecto digital desarrollado y lanzado durante este año 2024 ha sido la Intranet para colaboradores, siendo esta una red interna donde se han centralizado informaciones, colaboración y conexión con acceso a novedades, anuncios, herramientas colaborativas como la antes mencionada, entre otras. Así como que se ha implementado una cultura y proyetización de la institución al crear un Comité que funge como una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO, por sus siglas en inglés).</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</p>	

por el personal y garantizar el desarrollo de las actividades laborales.

Así mismo, se utilizan plataformas virtuales para las reuniones y contamos con una sala de reuniones con un sofisticado equipo de videoconferencias instalado, para facilitar el acceso remoto a los encuentros de trabajo. Por igual el uso de herramientas y gestores de proyectos como Asana.

**Evidencias:**

- Licencias de MICROSOFT 365.
- Fotografías de reuniones / capacitaciones y trabajos realizados en los salones de reuniones.
- Fotografías del lanzamiento de las plataformas digitales internas.
- Correos de convocatoria lanzamiento Intranet.
- Correos de difusiones plataforma de reventas de salones.
- Correo de reservaciones de salones de reuniones y programación reuniones virtuales.
- Fotografías encuentros presenciales y virtuales.
- Comunicación oficialización de la PMO y comité.
- Evidencia de Asana y talleres de la herramienta.

<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>Contamos con una <i>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 de manera externa.</p> <p>De manera interna se comunica a todo el personal a través de la Intranet, correos electrónicos y contamos con un WhatsApp y Telegram donde se comparten las noticias y diferentes temas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional, boletín institucional, Capsulas Informativas, canal de YouTube, Redes Sociales.</li> <li>- Actualización de novedades y noticias en la Intranet.</li> <li>- Boletín Informativo Institucional “BackUp OGTIC”.</li> <li>- Plan de Comunicación interna (CI).</li> <li>- Plan de Comunicación externa (CE).</li> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-002).</li> <li>- Matriz de Cobertura.</li> <li>- Publicaciones sobre los servicios.</li> <li>- Invitaciones a actividades en vivo.</li> </ul>	
---	---	--

	<p>- Resultados encuesta de comunicación interna.</p>	
<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 a través de la Dirección de Innovación y el <i>Laboratorio Innovación y Desarrollo Digital</i> con miras a que la institución y otras incursionen en la digitalización e innovación de los servicios con un enfoque innovador.</p> <p>Además, contamos con una Declaración de Compromiso Innovación OGTIC, difundida al personal.</p> <p>Se ha llevado a cabo el evento <i>Dominicana Innova 2023 y su tercera edición 2024</i>, la cual celebra las ideas, el diseño y los innovadores y tomadores de riesgos por medio del uso de las TICs.</p> <p>Con esta versión 2024 del evento se buscó atraer a nuevos públicos y aliados, principalmente alejados de la tecnología, implicar a nuevos agentes e instituciones en el proceso de co-creación y visibilizar la transformación digital, colocándola fuera de los sitios donde tradicionalmente se desarrolla y llevarla a espacios públicos más abiertos y plurales.</p> <p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominicana Innova 2023, 2024.</li> <li>- Correo de Comunicación Interna, Dominicana Innova 2024.</li> <li>- Invitación a Dominicana Innova 2023, “La innovación, desafío y oportunidad”.</li> <li>- Documento Declaración Compromiso Innovación OGTIC.</li> <li>- Plan de Comunicación Interna.</li> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-003).</li> <li>- Desarrollo Nueva Imagen Institucional por el LID.</li> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Resolución Núm. 19/2024 que aprueba la Estructura Organizativa de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</li> </ul>	
<p>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>	<p>La OGTIC comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, entendiendo que los colaboradores conocen los acontecimientos de la institución, destacando lo siguiente: disponibilidad o salones, novedades de los espacios laborales, novedades de los procesos, servicios y comunicaciones de la Dirección General, entre</p>	

	<p>otros. Los cuales se planifican mediante comunicaciones internas y externas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen de noticias OGTIC.</li> <li>- Intranet y Redes Sociales.</li> <li>- Boletín Informativo Institucional “BackUp OGTIC”.</li> <li>- Campaña proceso de Mudanza.</li> <li>- Campaña de Semana de la Ética.</li> <li>- Capacitación sobre las nuevas disposiciones del Sistema de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Memorándum de la Dirección General.</li> <li>- Correo de Comunicación Interna.</li> </ul>	
--	--	--

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

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

Se han desarrollado diferentes *Comités de Trabajo* y se han efectuado reuniones con el personal y el Director General para compartir diferentes propuestas de mejora.

Bajo la coordinación de la *Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)*, se celebra la semana de la Ética con el objetivo de promover los valores institucionales.

Se conformó la *Academia OGTIC*, con la motivación de continuar fomentando el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, proyecto que ha sido diseñado para potenciar la gestión del conocimiento, un ambiente de colaboración y aprendizaje integrado.

**Evidencias:**

- 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).
- Actas de Comités de Conformados.
- Campaña de la Semana de Ética.
- Campaña de Lanzamiento Academia OGTIC.
- Correo de Comunicación Interna.
- Convocatoria de encuentro con el Director General.

<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>En el mes de marzo de este 2024, se conformó el <i>Comité Institucional de Transversalización de Género</i>, para disminuir las inequidades, promoviendo el cierre de brechas de género y la igualdad entre hombres y mujeres, en el ámbito de la misión institucional.</p> <p>Además, se han realizado campañas virtuales para fomentar la equidad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria de encuentro con el Director General.</li> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001).</li> <li>- Resolución No.18-24 que crea el Comité Institucional de Transversalización de Género.</li> <li>- Circular No. 02-24 a todo el personal de la Creación del Comité Institucional de Transversalización de Género.</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>- Correo de Comunicación Interna.</p>	
<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>Tenemos varios canales para comunicar las novedades al personal, como correo institucional, Intranet y redes sociales de uso interno, donde se informan las novedades y los cambios clave relacionados con la institución.</p> <p>Este año se han llevado a cabo el proyecto de encuestas periódicas de los servicios internos de las diferentes áreas de la institución, a través de las cuales se podrán identificar y levantar oportunidades de mejora en los procesos, recopilar datos y tomar mejores decisiones que aporten a los colaboradores.</p> <p>Fueron realizados de encuentros con el Director General, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes y/o necesidades directamente a la máxima autoridad de la institución.</p> <p>De igual manera 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.</p> <p>Contamos con varios canales internos para comunicar las novedades al personal.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL/PR-CO-CI-003).</li> <li>- Plan de Comunicación Interna.</li> <li>- Correos Institucionales de Comunicación Interna.</li> <li>- Publicaciones a través de las Redes Sociales.</li> <li>- Publicaciones a través de la Intranet.</li> <li>- Campaña de comunicación del proyecto de encuestas internas y difusiones de estas.</li> <li>- Informe Encuesta de Opiniones de Mejora CCG.</li> <li>- Buzón de sugerencias internas.</li> <li>- Matriz de Seguimiento de Sugerencias, Quejas y Denuncias (MT-RH-SSQ-001).</li> <li>- Informes encuesta clima organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>- Campaña de Evaluación de los Servicios Internos.</li> <li>- Convocatoria de encuentro con el Director General.</li> </ul>	
<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</p>	

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.

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. Así mismo de forma trimestral se realizan reuniones de revisión de los Acuerdos de Desempeño y estas son reportadas al MAP.

Dentro del proyecto *Academia OGTIC*, se ha incluido un taller para potenciar habilidades y conocimientos, sobre los acuerdos y evaluaciones de desempeño enfocado en el grupo ocupacional V.

**Evidencias:**

- Evidencias Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP.
- Evaluación y Acuerdo de Desempeño.
- Convocatoria por correo de Período de Minutas de Revisión de Acuerdos de Desempeño.
- Política de Acuerdo y Evaluación de Desempeño (PL/PR-RH-AED-002).
- Política de Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH-002).
- Levantamiento de Necesidades de Capacitación.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Capacitaciones Academia OGTIC 2024.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Sustitución Temporal (PL/PR-DG-ST-003).</li> <li>- Política de Comités de Trabajo (PL-RH-CT-002).</li> <li>- Actas de Comités Conformados.</li> <li>- Matriz Control de Comités Institucionales (MT-RH-CCI-002).</li> <li>- Manual de Cargos y Funciones.</li> <li>- Comunicación Oficial Delegación Funciones.</li> <li>- Indicador 4.2 SISMAP Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus</p>	<p>En OGTIC, se promueve la cultura de aprendizaje de los colaboradores manteniendo un ambiente</p>	

<p>competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>innovador y de desarrollo de competencias orientado al crecimiento personal y profesional.</p> <p>A través de la <i>Academia OGTIC</i>, se ha desarrollado un programa formativo con talento interno que permita ampliar la oferta de capacitación y gestión del conocimiento de la institución. Logrando con esta iniciativa el traspaso de conocimiento de colaborador a colaborador, fomentar el talento, fortalecer los equipos de trabajo, empoderar a los colaboradores a través de procesos formativos que aporten a su vida profesional,</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>Estamos en proceso de levantamiento de un <i>Diccionario de Competencias</i> que describiría las aptitudes que debe tener el personal para realizar sus tareas y garantizar la agilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de Desempeño.</li> </ul>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación Institucional.</li> <li>- Plan de Capacitaciones Academia OGTIC.</li> <li>- Política de Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH-002).</li> <li>- Diccionario de Competencias.</li> <li>- Evidencias Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP.</li> </ul>	
<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, contamos con una <i>política de Sistema de Reconocimiento Institucional</i> que establece los lineamientos para el reconocimiento al personal.</p> <p>Se otorgan incentivos por el cumplimiento de indicadores cuando, en conjunto, la institución logra cumplir con los objetivos y por rendimiento individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Sistema de Reconocimiento Institucional (PL-RH-SRI-002).</li> <li>- Política/Procedimiento de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBTH-002).</li> <li>- Socialización de los Colaboradores Destacados.</li> <li>- Evidencias Bono por Desempeño.</li> <li>- Evidencias Bono SISMAP.</li> <li>- Resultados SISMAP.</li> <li>- Informe de Análisis de los Beneficios Laborales.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> <li>- Encuesta para el levantamiento de información PEI y análisis FODA.</li> <li>- Informe de avance durante las reuniones con los grupos de interés.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de sesiones de trabajo y reuniones.</li> <li>- Fotografías reuniones interinstitucionales y notas de prensa.</li> </ul>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<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>Así mismo, para fortalecer estas en este año con la modificación de la Estructura Organizacional se crea el Departamento de Cooperación Internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Fortalecimiento de las Relaciones Interinstitucionales e Internacionales.</li> <li>- Fotografías e Informes de Reuniones Interinstitucionales.</li> <li>- Notas de prensa relaciones interinstitucionales.</li> <li>- Memoria Institucional 2023.</li> <li>- Sección Organigrama en el Portal Web</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<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</p>	

	<p>materia de las TIC relevantes para la ciudadanía y la transformación digital del Estado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Política Nacional de Innovación 2030.</li> <li>- Captura de sección de Base Legal y Normativas en los documentos Institucionales.</li> <li>- Publicaciones de reunión ordinaria del Gabinete de Transformación Digital.</li> <li>- Memoria Institucional 2023.</li> </ul>	
<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>Las acciones desarrolladas sobre políticas públicas se presentan en reportes y la memoria institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Encuesta para el levantamiento de información del PEI.</li> <li>- Informes de los objetivos alcanzados, establecidos en la Agenda Digital 2030.</li> <li>- Informe Ministerio de la Mujer</li> <li>- Memoria Institucional 2023.</li> </ul>	
<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>Muestra de esto es como en este año hemos sido parte e impulsado: el Pacto por la Innovación, Convocado al Club de Innovación, parte de los Premios Cannes en RD, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de la Cooperación (PL-RI-GCO-001).</li> <li>- Formulario de Gestión de Alianzas (FO-RI-GA-001).</li> <li>- Matriz Seguimiento de Acuerdos Marco (MT-RI-SAM-001).</li> <li>- Publicaciones de las asociaciones con los grupos de interés (INFOTEP, MasterCard, Visa Internacional, MESCYT, ABA).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sección Noticias del Portal Web Institucional.</li> <li>- Memoria Institucional 2023 (pág. 111- 134).</li> </ul>	
<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>Este año, con la tercera edición de <i>Dominicana Innova 2024</i>, evento que estuvo conformado por diez módulos temáticos, entre los que resaltan Feria de Innovación Universitaria, Congreso Latinoamericano de Agricultura de Precisión (Agrotech), Club de Innovación, Desenlace, Red de Laboratorios de Innovación, Gobverse, IA para la Ciudadanía, Semillero Digital INTRO, Semillero Digital INCUBO, Young Lions Digital- Cannes.</p>	

	<p>Se evidencia la participación de la OGTIC en actividades organizadas por asociaciones profesionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Onceava Conferencia Regional CReCER 2023: 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).</i></li> <li>· <i>Colombia World Security Summit 2023, organizado por Plaza Mayor con la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU).</i></li> <li>· <i>Cumbre de la Innovación y el desarrollo de las tecnologías COMPASS 2023, organizada por Huawei Cloud.</i></li> <li>· <i>Cuarta Asamblea de la Alianza Europea sobre Inteligencia Artificial 2023, organizado, con ocasión de la Presidencia española del Consejo de la UE, por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de España, a través de su Secretario de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, junto con la Comisión Europea.</i></li> <li>· <i>Foro Global sobre Ética de la IA 2024, es organizado por la República de Eslovenia con el apoyo de la UNESCO.</i></li> <li>· <i>Cumbre de la Democracia: Inteligencia Artificial, Tecnología y Democracia 2024, organizada por Joseph R. Biden Jr., presidente de los Estados Unidos, realizada en Corea del Sur.</i></li> </ul>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>La OGTIC participó en la primera reunión de la Red de Centros de Aceleración de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) 2024.</i></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de actividades en que la OGTIC ha participado (Invitación y Representantes).</li> <li>- Invitaciones de las actividades.</li> <li>- Fotografías de las actividades.</li> <li>- Noticias de las actividades, portal institucional.</li> <li>- Matriz de Cobertura.</li> <li>- Memoria Institucional 2023.</li> <li>- Sección Noticias del Portal Web Institucional.</li> </ul>	
<p>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>	<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>. Esto es notorio en la participación de medios de comunicación importantes de nuestro país para dar a conocer iniciativas de interés como Dominicana Innova.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL-PR-CO-CI-003).</li> <li>- Plan de Comunicaciones Externa.</li> <li>- Matriz de Coberturas.</li> <li>- Publicaciones a través de los diferentes medios de comunicación.</li> </ul>	
--	---	--

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de elaboración PEI.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional PEI.</li> <li>- Análisis del entorno (PEST).</li> <li>- Encuestas para el levantamiento de información PEI.</li> <li>- Informe de avance Elaboración PEI.</li> </ul>	
<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 esta.</p> <p>Las encuestas se hacen periódicamente para determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, interna y externamente.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021 – 2024, Partes interesadas (pág. 27 y 28).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis FODA.</li> <li>- Encuestas de Clima.</li> <li>- Buzón de Denuncias.</li> <li>- Buzón de Sugerencias.</li> <li>- Encuestas de Satisfacción.</li> <li>- Canales de quejas y reclamos.</li> <li>- Evaluación y reevaluación de proveedores.</li> <li>- Encuestas de percepción.</li> <li>- Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002).</li> <li>- Informe Encuestas de Satisfacción Carta Compromiso.</li> <li>- Informe de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	
<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</p>	

	<p>constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación, que son de interés para institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021 – 2024.</li> <li>- Plan de elaboración PEI 2021-2024.</li> <li>- Política de Gestión de Normas Legales (PL-PR-JU-GNL-001).</li> <li>- Normagrama Institucional (F-JUR-NI-001).</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021 – 2024 (Identificación de riesgos Pág. 26 y Análisis FODA Pág. 25).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Análisis FODA.</li> <li>- Identificación de Riesgos.</li> <li>- Plan de Elaboración PEI 2021-2024.</li> <li>- Encuestas para el levantamiento de información PEI.</li> <li>- Informe de avance elaboración PEI.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes Operativos Anuales 2022, 2023 y 2024.</li> <li>- Plan de elaboración PEI 2021-2024.</li> <li>- PEI 2021 – 2024.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Informes Trimestrales POA.</li> <li>- Informe Final PEI.</li> <li>- Informe de Avances PEI 2024.</li> </ul>	
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 se analizaron y priorizaron considerando los resultados de las herramientas mencionadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de identificación de grupos de interés PEI.</li> <li>- Minutas de reuniones de trabajo para la elaboración del plan.</li> <li>- Plan elaboración PEI.</li> <li>- Encuestas para el levantamiento de información PEI.</li> <li>- Informe Final PEI.</li> </ul>	
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>	

*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.

A través del *Comité de Responsabilidad Social Institucional*, se han realizado el levantamiento del Plan de Responsabilidad Social 2024.

El aspecto de Gestión Ambiental está respaldado por Eje IV *Sociedad de Producción y Consumo Ambientalmente Sostenible que adapta al Cambio Climático*, 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.

Este año se integró el *Comité de Transversalización de Género* para cumplir con la Política de Nacional Transversal del Enfoque de Género, reduciendo las inequidades y promoviendo el cierre de brechas de género.

**Evidencia:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021 – 2024.</li> <li>- Política de Responsabilidad Social Institucional (PL/PR-CO-RSI-001).</li> <li>- Acta del Comité de Responsabilidad Social.</li> <li>- Plan de Responsabilidad Social (RSI).</li> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001).</li> <li>- Acta del Comité Transversalización de Género.</li> <li>- Informe Trimestral de Transversalización del Enfoque de Género.</li> </ul>	
<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 se elabora considerando las partidas presupuestarias anualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PEI) (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras.</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023, 2024.</li> <li>- POA presupuestado.</li> <li>- Informes de avances POA.</li> <li>- Planificación de RRHH.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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 actualizada acorde a los requerimientos actuales, la misma fue aprobada por el MAP el 03 abril del 2024.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021 – 2024.</li> <li>- POA.</li> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Resolución Núm. 19/2024 que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la OGTIC.</li> <li>- Informe de Avances POA.</li> <li>- Listado maestro de información documentada (FO-PD-LMI-002).</li> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Correos levantamiento trimestral POA.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI</li> <li>- POA</li> <li>- Plan Operativo Anual por áreas.</li> <li>- Informe de avance Trimestral POA.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño.</li> </ul>	
<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 estos 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</p>	

	<p>elaboración, seguimiento y evaluación de los planes estratégicos institucionales.</p> <p>Los planes y sus resultados se cargan en el Portal Web, para socializarse con todos nuestros grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aviso de las comunicaciones mediante diferentes canales.</li> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Plan de Comunicación Interna y Externa.</li> <li>- Publicaciones del POA y/o PEI en los diferentes canales (portal web, correos, redes sociales).</li> <li>- Encuestas de Servicios Internos y Externos.</li> <li>- Informe Resultados Encuesta de comunicación interna 2022.</li> </ul>	
<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 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Planificación Estratégica Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> <li>- Matriz de Monitoreo Trimestral del POA.</li> <li>- Informe Trimestral de Avance del POA.</li> <li>- Publicaciones del POA en el portal web.</li> <li>- Plantilla Plataforma RUTA.</li> <li>- Memoria Institucional 2022, 2023.</li> </ul>	
--	--	--

**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
<b>La Organización:</b>		
<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 investigaciones que permiten estar actualizados sobre las tendencias tecnológicas y comparar prácticas similares a nivel nacional e internacional para identificar oportunidades de mejora de procesos.</p> <p>Contamos con el <i>Dirección de Innovación Digital</i> para identificar las necesidades de cambio e 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual (Innovación).</li> <li>- Informe trimestral de avance POA (Innovación).</li> <li>- Listado de proyectos impulsados a través del Laboratorio de Innovación Digital (LID).</li> <li>- Notas de Prensa Eventos LID.</li> <li>- Herramienta (Playbook).</li> <li>- Memoria Institucional 2022, 2023.</li> </ul>	
<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 la <i>Dirección de Innovación Digital</i> se ha creado un espacio para el desarrollo entre las organizaciones, a través del Laboratorio de Innovación Digital (LID), en conjunto al el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, lanzaron la Red</p>	

de Laboratorios de Innovación, una iniciativa que desarrolla espacios para la creación de soluciones innovadoras y eficientes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, proyecto que está vinculado y alineado con la Política Nacional de Innovación 2030.

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.

También se ha desarrollado la *Red de Laboratorios de Innovación*, una iniciativa que fomenta espacios para la creación de soluciones innovadoras y eficientes, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

**Evidencias:**

- Encuentros Interinstitucionales junto al LID.
- Convocatorias soluciones innovadoras.
- Listado de participantes.
- POA Dirección de Innovación Digital.
- Informe de Avances POA, LID.
- Resultados Memoria Institucional.
- Actividades de benchmarking /benchlearning.
- Listado de Actividades Innovación Digital.
- Publicaciones LID a través del portal web y redes sociales.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Nacional de Innovación 2030.</li> </ul>	
<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, así como los proyectos se socializan a través de nuestro portal web y las redes sociales.</p> <p>Por medio del Decreto Núm. 338-23 se crea El Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital donde la OGTIC asumirá la Dirección Ejecutiva del mismo, quedando derogado el Decreto Núm. 464-21. Este Gabinete nace como un espacio de colaboración interinstitucional para unificar criterios en torno a la innovación, para elaborar la Política Nacional de Innovación 2030 junto a otras instituciones (incluyendo a la OGTIC).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Comunicación Interna y Externa.</li> <li>- POA Dirección de Innovación Digital.</li> <li>- Política Nacional de Innovación 2030.</li> <li>- Informe de avance POA.</li> <li>- Publicaciones en las redes sociales, portal web y otros canales.</li> </ul>	
<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>Previo a 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Participación Social (PL/PR-DG-PS-001).</li> <li>- Convocatorias Reuniones POA.</li> <li>- Minutas o listados de participantes en las reuniones de elaboración del POA por áreas.</li> <li>- Convocatorias taller Design Thinking.</li> <li>- Fotografías de Encuentros Talleres.</li> <li>- Herramienta Playbook (Metodología), en el Portal Web LID.</li> <li>- Manual de Identidad OGTIC.</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La OGTIC asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, en el POA se contempla el presupuesto</p>	

	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</li> <li>- Portal de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Informe de avance POA.</li> <li>- Política de Planificación Institucional (PL-PD-PEI-002).</li> </ul>	
--	--	--

### 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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024.</li> <li>- Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>- Planificación de RRHH.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Plan de Comunicaciones.</li> <li>- Informe de Avances POA.</li> <li>- Correos de seguimiento POA.</li> </ul>	
<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>La Dirección 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Reclutamiento y Selección del Personal (PL/PR-RH-RSP-002).</li> <li>- Política Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -002).</li> <li>- Correo de divulgación Políticas de Reclutamiento y selección y Política de Desarrollo del Talento Humano.</li> <li>- Formularios Requisición del personal.</li> <li>- Planificación de Recursos Humanos.</li> <li>- Acuerdo de Desempeño.</li> <li>- Evaluación del Desempeño.</li> <li>- Evidencias Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP.</li> </ul>	

<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 personal.</p>	<p>Desde la Dirección 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. Y formalizamos el Comité Institucional de Transversalización de Género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Reclutamiento y Selección de Personal (PL/PR-RH-RSP-002) (acápito 6.9).</li> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001).</li> <li>- Acta del Comité de Transversalización de Género.</li> <li>- Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002).</li> <li>- Difusión de Políticas a través del correo.</li> <li>- Formulario de Solicitud de Empleo.</li> <li>- Relación de rango de edad.</li> <li>- Estadística de género.</li> </ul>	

<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 a través de la Dirección de Recursos Humanos 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>Además de la creación del proyecto Academia OGTIC, donde se imparten talleres centrados en el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades de nuestros colaboradores, brindando las herramientas necesarias para su evolución y éxito personal y profesional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de Necesidades.</li> <li>- Política de Desarrollo de Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -002).</li> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001).</li> <li>- Presentación Academia OGTIC.</li> <li>- Programa de capacitaciones Academia OGTIC.</li> <li>- Listado de participación de la Academia OGTIC.</li> <li>- Listado de colaboradores facilitadores de los talleres de Academia OGTIC.</li> </ul>	
<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. Contamos 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</p>	

	<p>oportunidades a mejorar, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>De igual modo, se cuentan con un informe del monitoreo y resultados del proceso de evaluación de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Acuerdo y Evaluación de Desempeño (PL/PR-RH-AED-002).</li> <li>- Evaluación del Desempeño.</li> <li>- Monitoreos de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>- Informe de Resultados de Evaluaciones de Desempeño.</li> <li>- Correo de monitoreo de evaluaciones de desempeños.</li> <li>- Correo de recordatorio evaluación de desempeño.</li> <li>- Resultado Indicador 07.2 del SISMAP</li> </ul>	
<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 también ejercidos 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 OGTIC busca disminuir las inequidades para cerrar las brechas de género y la igualdad entre</p>	

	<p>hombres y mujeres, en el ámbito de la misión institucional, mediante el Comité Institucional de Transversalización de Género.</p> <p>Se han mantenido acciones conjuntas a la Dirección de Planificación y Desarrollo, donde se contemplan datos estadísticos del personal por género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001).</li> <li>- Difusión Política de Inclusión.</li> <li>- Formulario de solicitud de empleo.</li> <li>- Estadísticas de Género.</li> <li>- Indicador iTiCge – Género.</li> <li>- Informe Trimestral de Transversalización del Enfoque de Género.</li> <li>- Estadísticas de género Memoria Institucional 2022, 2023.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</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 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</p>	<p>No se evidencia la implementación del Plan de Desarrollo de Recursos Humanos basado en Competencias.</p>

	<p>personal debe llevar en cada cargo, a fin de rendir eficientemente en sus tareas y funciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas Desarrollo Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -002).</li> <li>- Formularios de Detenciones de Necesidades.</li> <li>- Plan de Capacitaciones.</li> <li>- Informe SISMAP, indicador 08.I Plan de Capacitación.</li> <li>- Diccionario de competencias.</li> </ul>	
<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 “Desarrollo Y Fortalecimiento” en el “Eje 5 De Las Capacidades Institucionales”. 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI página 44 eje 5.</li> <li>- POA RRHH.</li> <li>- Informe de seguimiento del POA.</li> <li>- Planificación RRHH.</li> <li>- Políticas de Reclutamiento y Selección (PL/PR-RH-RSP-002).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Desarrollo Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -002).</li> <li>- Evidencias capacitaciones realizadas.</li> <li>- Formularios vinculados al proceso de Reclutamiento y Selección del Personal.</li> </ul>	
<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.</p> <p>Con el lanzamiento de la Academia OGTIC, este 2024 se imparten talleres centrados en el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades de los colaboradores, brindando herramientas esenciales para su evolución y desempeño de sus funciones, como para su éxito personal y profesional. Siendo este un proyecto coordinado en equipo.</p> <p>Se han realizado formaciones de talleres de Design Thinking a colaboradores 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>XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos, PMI 2023</i>, donde se retó a nuestros profesionales a ser líderes innovadores en este campo, con el foco puesto en la consecución de futuros resultados sostenibles que aspiren a transformar la nación y el mundo.</p> <p>De igual forma, parte de nuestros colaboradores de áreas técnicas participaron en el <i>VII Congreso de Informática Forense &amp; Ciberseguridad 2023</i>, con el</p>	<p>No se evidencia un Informe analítico del Plan de Capacitación.</p>

	<p>objetivo de adquirir nuevos conocimientos y encontrar mejores formas de enfrentar los ataques cibernéticos en las organizaciones.</p> <p>De igual forma, parte de nuestros colaboradores, junto a otras instituciones del Estado dominicano, fueron partícipes 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización de XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos 2023.</li> <li>- Socialización del VII Congreso de Informática Forense &amp; Ciberseguridad 2023.</li> <li>- Listado de participantes de los talleres.</li> <li>- Comunicación XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos 2022.</li> <li>- Listado de participantes programa académico sobre ciberseguridad, análisis de malware e ingeniería inversa (India).</li> <li>- Presentación Lanzamiento Academia OGTIC.</li> <li>- Programa de Capacitaciones y Talleres Academia OGTIC.</li> <li>- Listado de participantes Academia OGTIC.</li> <li>- Certificado de Participación Academia OGTIC.</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan</p>	<p>En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 58 de la Ley de Función Pública 41-08 la OGTIC</p>	<p>No se tiene el Plan de Desarrollo de Talento Humano basado en Competencias.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>establece planes de desarrollo a todos nuestros colaboradores para el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Impartimos a encargados/as y supervisores/as de diferentes áreas, talleres de habilidades gerenciales, para potencializarlas. Estos talleres abarcan: Supervisión eficaz, Comunicación efectiva, Manejo de conflictos y el Gerente Coach.</p> <p>A través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), se capacitó a varios líderes en el “Diplomado de Liderazgo Organizacional”, impartido en modalidad virtual por la Universidad Santander, Colombia. En este diplomado se fortalecieron y actualizaron sus habilidades de liderazgo, adaptándose a los retos actuales del ámbito social, económico y tecnológico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Desarrollo del Talento Humano (PL/PR-RH-DTH -002).</li> <li>- Plan Anual de Capacitación.</li> <li>- Formulario de Detección de Necesidades.</li> <li>- Informe SISMAP, indicador Plan de Capacitación.</li> <li>- Listado de participación en talleres de habilidades gerenciales.</li> <li>- Invitación y certificados de participación Diplomado de Liderazgo Organizacional.</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En la OGTIC, se ha establecido una política para el apoyo a los nuevos empleados a través de</p>	

	<p>acompañamiento y asesoramiento individual de los mismos.</p> <p>Como parte de mejorar la experiencia de incorporación del personal de nuevo ingreso en la institución, tenemos la iniciativa de <i>Mentoría de Integración</i>. En este proyecto se han ido incluyendo mejoras como la conformación de una matriz de mentores en la que se integran colaboradores de cada área y de las unidades organizativas.</p> <p>En el proceso de inducción al personal, se incluyó la inducción sobre <i>firma digital</i> como parte del entrenamiento base para su uso, siendo una de las herramientas de nuestros procesos y de la cultura digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Inducción de Nuevo/a Colaborador/a (PL/PR-RH-INC-002).</li> <li>- Correo asignación de Mentores de Integración.</li> <li>- Matriz de Mentores de Integración.</li> <li>- Correo de Formalización de Inclusión de la Inducción sobre Firma Digital.</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En la OGTIC desde el Dirección 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Reclutamiento y Selección (PL/PR-RH-RSP-002).</li> <li>- Carta de no objeción MAP de novedades de personal/aprobaciones de servidores de carrera.</li> <li>- Listado de personal promovido.</li> <li>- Comunicación de promoción/ascenso de personal interno.</li> <li>- Notificación de novedades de personal.</li> <li>- SISMAP, Indicador estructura y escala salarial.</li> <li>- Informe estructura y escala salarial.</li> </ul>	
<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 la Dirección de Recursos Humanos de la OGTIC, se promueve distintos métodos de formación junto a diferentes entidades encargadas de formación continua.</p>	<p>No se elabora un informe de Desarrollo de Talento Humano.</p>

	<p>Entre los métodos utilizados están las capacitaciones, talleres y charlas virtuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>- Informe Trimestral Plan de Capacitaciones.</li> <li>- Listado de los cursos impartido por plataformas digitales.</li> <li>- Correo invitación de los cursos impartidos.</li> <li>- Listado de participantes.</li> </ul>	
<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>A través del Comité Institucional de Transversalización de Género, se estarán creando las condiciones para el desarrollo de políticas y acciones administrativas que aseguren la incorporación del enfoque de igualdad de género en los planes, programas, proyectos y sistemas de gestión institucionales en cumplimiento a la Política Nacional Trasversal del Enfoque de Género y al Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2020-2030.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitaciones.</li> <li>- Planificación de la Semana de la Ética.</li> <li>- Difusiones de la Semana de la Ética.</li> <li>- Plan de Trabajo Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 2023, 2024.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos Campañas de Comunicación.</li> <li>- Borrador de la Política de Seguridad y Salud Laboral.</li> <li>- Plan de Emergencia y Evacuación.</li> <li>- Comunicación Plan de Emergencia y Evacuación.</li> <li>- Comunicación Medidas Preventivas ante desastres naturales.</li> </ul>	
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.		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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>En la OGTIC contamos con <i>Políticas de Comunicación Organizacional</i> y <i>Políticas 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>Este año, se ha programado el lanzamiento del <i>Buzón Interno</i>, con la intención de disponer de un</p>	

espacio donde los colaboradores puedan compartir sus sugerencias, quejas y denuncias en lo referente a la institución. Así como el desarrollo de *Encuestas de los Servicios Internos* para el colaborar pueda expresar sus opiniones.

En la OGTIC, contamos con el boletín institucional *BackUp OGTIC*, 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.

Se difunden *Boletines Informativos* a todo el personal, a fin de mantener una comunicación abierta con los empleados y se evalúa la eficacia de la comunicación a través de la *Encuesta de Comunicación Interna*.

**Evidencias:**

- Política de Comunicación Institucional (PL-CO-CI-003).
- Política Comités de Trabajo (PL/PR-RH-CT-002).
- Matriz Control de Comités.
- Formulario Declaración de conocimiento y conformación de Comité de Trabajo.
- Formulario Acta de Comité de Trabajo.
- Minutas de Reuniones Internas.
- Política de Sugerencias, Quejas y Denuncias (PL-RH-SQD-001).
- Buzones Internos.
- Difusión de Encuestas Internas.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002).</li> <li>- Correos difusiones de Encuestas Internas.</li> <li>- Minutas de reuniones internas.</li> <li>- Listado de participantes.</li> <li>- Boletines informativos de Comunicación.</li> </ul>	
<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>Se promueve de forma proactiva un ambiente que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los colaboradores para el desarrollo y mejora de los procesos internos y servicios institucionales, así como se han creado políticas y realizado encuestas para motivar al personal a participar en los diferentes mecanismos de comunicación.</p> <p>Este año se ha implementado un proceso de medición trimestral de la satisfacción de los servicios internos, estas encuestas promueven la participación de los colaboradores y el aporte de retroalimentación sobre cómo estamos cumpliendo las necesidades y expectativas de los colaboradores, eficientizando así los procesos, la recopilación de datos y la toma de decisiones.</p> <p>Estamos en proceso también de lanzamiento del buzón interno para los colaboradores donde compartirán sus sugerencias, quejas y denuncias en lo referente a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>- Informe Encuesta de Clima.</li> <li>- Política de Clima Organizacional (PL/PR-RH-GCO-002).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL-CO-CI-003).</li> <li>- Política Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002).</li> <li>- Cronograma de Encuestas de Satisfacción Internas.</li> <li>- Política de Sugerencias, Quejas y Denuncias (PL-RH-SQD-001).</li> <li>- Buzones Internos.</li> </ul>	
<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 estrategia, objetivos, diseño e implementación de las actividades de mejora e innovación.</p> <p>De igual manera, se involucran a los empleados a través de la <i>encuesta de Clima Organizacional</i>. Se cuenta con una <i>Política de Gestión de Clima Organizacional</i>, 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.</p> <p>También se cuenta con una <i>Política de Comunicación Institucional</i> en la que se establecen los lineamientos de comunicación interna y externa de los diferentes</p>	

mecanismos de comunicación. Dentro de las que mencionamos: los encuentros con el Director, en los que se involucran a los empleados y representantes. Las actividades de las áreas con los distintos grupos de interés, y la comunicación activa a través de los medios dispuestos.

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 (PL-PR-RH-CT-002).
- Matriz Control de Comités.
- Formulario declaración de conocimiento y conformación de Comité de Trabajo.
- Formulario Acta de Comité de Trabajo.
- Política de Clima Organizacional (PL/PR-RH-GCO-002).
- Política de Comunicación Institucional (PL-CO-CI-003).
- Encuesta de Clima Organizacional.
- Plan de Acción Clima Organizacional.
- Informe Resultados Encuesta de Clima.
- Campaña de votación y nueva Asociación de Servidores Públicos ASP OGTIC.
- Acta Constitutiva de la Asociación de Servidores Públicos (ASP).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria de encuentro con el Director General.</li> <li>- Levantamiento entrevista para la elaboración del PEI.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de Acuerdo y Evaluación de Desempeño (PL/PR-RH-AED-002).</li> <li>- Acuerdo de Desempeños.</li> <li>- Evaluación de Desempeño.</li> <li>- Evidencia correo recordatorio sobre el llenado acuerdos desempeño y evaluación de desempeño a los directivos.</li> <li>- Monitoreos de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>- Indicadores 7.1 y 7.2 Acuerdo y Evaluación de Desempeño SISMAP.</li> </ul>	
<p>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>	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de Clima Organizacional (PL/PR-RH-GCO-002).</li> <li>- Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>- Plan de Acción Encuesta de Clima.</li> <li>- Resumen de resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019 – 2021– 2023.</li> <li>- Indicador 9.4 Encuesta de Clima, SISMAP.</li> </ul>	
<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>Este año se actualizó el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Se esta implementado el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP). Conmemoramos el Día de la Seguridad y la Salud en el Trabajo compartiendo una capsula informativa a través de medios internos y el canal de YouTube.</p> <p>Como parte de las acciones de salud y bienestar de los colaboradores se habilito el dispensario médico en sede de la oficina principal OGTIC.</p> <p>Se realiza cada año la Semana de la Salud para todos los colaboradores de OGTIC, donde se desarrollan</p>	

actividades de salud preventiva: charlas, operativos visuales, evaluaciones, etc. Algunos de los operativos realizados, jornadas oftalmológicas en puntos gob, jornada de vacunación contra la Influenza a los colaboradores, charla sobre como frenar la enfermedad renal, la charla de promoción del bienestar emocional en colaboración con el Seguro Nacional de Salud (SENASA), entre otras. Este año se extendió al Mes de la Salud.

Además, de estas acciones contamos con la facilidad de gimnasio, como parte de los beneficios a nuestros colaboradores.

**Evidencias:**

- Correos de convocatoria Semana de la Salud.
- Acta de Comité SISTAP y minutas de reuniones.
- Correo de convocatoria de jornadas, operativos y charlas de salud.
- Campaña de Seguridad y Salud Laboral.
- Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002).
- Política de Responsabilidad Social Institucional (PL/PR-CO-RSI-001).
- Catálogo de Beneficios.
- Listados de participación actividades de la Semana de la Salud.
- Correos de socialización de apertura del dispensario médico y sala de lactancia.

<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-002).</li> <li>- Difusión de Beneficios OGTIC.</li> </ul>	
<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>Como parte de las acciones en atención a las necesidades del personal, se ha coordinado de la mano de la Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), una capacitación al personal sobre “Pautas de interacción y trato digno a personas con discapacidad”, incluyendo en esta, nuestras distintas localidades.</p> <p>De igual forma, la infraestructura digital de la institución posee medios de atención inclusivos, tanto para personas con discapacidad auditiva como visual. Actualmente contamos con un colaborador con discapacidad visual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001) acápite 6.17.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web Institucional.</li> <li>- Fotografía de rampas y baños.</li> <li>- Cartel nomenclatura correcta a personas con discapacidad.</li> <li>- Correo con la convocatoria de capacitación.</li> </ul>	
<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. Todo esto queda regido por las políticas de Compensación y Bienestar del Talento Humano, así como del Sistema de Reconocimiento Institucional.</p> <p>Cada año se realiza la Semana de la Salud para todos los colaboradores de OGTIC, en la misma, se realizan actividades de salud preventiva: charlas, operativos visuales y-o evaluaciones, priorizando el bienestar integral de los colaboradores.</p> <p>Dentro del <i>Catálogo de Beneficios</i>, disponemos de Seguro Médico Complementario, cubierto 100% por la Institución y ofrecemos tarifas preferenciales en membresía 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>.</p> <p>Como institución, actualmente estamos desarrollando el <i>Plan de Responsabilidad Social</i>, en este mismo marco contamos con la conformación del proyecto <i>Voluntariado OGTIC</i>, orientándolos que</p>	

	<p><i>los colaboradores sean partícipes en actividades de bienestar, salud y apoyo social.</i></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Sistema de Reconocimiento Institucional (PL-RH-SRI-002)</li> <li>- Política de Responsabilidad Social Institucional (PL/PR-RSI-001).</li> <li>- Política de Compensación y Bienestar del Talento Humano (PL/PR-RH-CBT-003).</li> <li>- Catálogo de Beneficios.</li> <li>- Correos charlas y actividades de salud.</li> <li>- Incentivo por Rendimiento Individual.</li> <li>- Incentivo por cumplimiento de objetivos del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP).</li> <li>- Matriz de Monitoreo Uso de Beneficios.</li> <li>- Correo invitación Voluntariado OGTIC.</li> <li>- Listado de Voluntarios Inscritos.</li> </ul>	
--	---	--

**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
La Organización:		

<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 comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</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>Los proveedores que han ofrecido productos y servicios a la OGTIC se encuentran desglosados en la <i>Memoria Institucional</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI (pág. 28).</li> <li>- Informe avance levantamiento PEI.</li> <li>- Memoria Institucional.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de cobertura de comunicaciones.</li> <li>- Acuerdos Marco firmados.</li> <li>- Matriz Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001).</li> </ul>	<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, se encarga de dar seguimiento y garantizar 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz Seguimiento de Acuerdos Marco (MT-RI-SAM-001).</li> <li>- Acuerdos Marco firmados.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA de la Dirección Interinstitucional, 2024.</li> <li>- Informe de avance POA 2024.</li> <li>- POA e Informes 2023.</li> <li>- Matriz Seguimiento de Acuerdos Marco (MT-RI-SAM-001).</li> <li>- Fotos y noticias de firmas de los acuerdos.</li> </ul>	
<p>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>	<p>Nuestra institución selecciona los proveedores de acuerdo con la ley de compras y contrataciones. 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>Las licitaciones se publican en el Portal de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Procedimientos de compras y Contrataciones (PL-PR-AF-GCP-002).</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Portal de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Memoria Institucional 2022, Listado de proveedores (Pág. 199 a la 201).</li> <li>- Memoria Institucional 2023, Listado de proveedores (Pág. 197 a la 203).</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) 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>En cumplimiento a las políticas de Gobierno Abierto y Transparencia monitoreadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la OGTIC ha tenido resultados satisfactorios en el 2023, y de enero a abril 2024.</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. Así como también tenemos una <i>Política para la correcta gestión del portal de Transparencia</i> según las leyes vigentes, la cual nos permite obtener los documentos de las áreas involucradas para la actualización constante del Portal de Transparencia.</p> <p>Semestralmente publicamos en el apartado de Datos Abiertos del Portal de Transparencia Institucional, un Boletín Institucional que contiene el informe de actividades de promoción y utilización de los datos abiertos.</p> <p>De igual manera, 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Gestión Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-002).</li> <li>- Política de Libre Acceso a la Información Pública (PL/PR-OAI-AIP-002).</li> <li>- Política de Gestión de Requerimientos de Comunicación (PL-CO-GRC-001).</li> <li>- Publicaciones Portal Transparencia.</li> <li>- Publicaciones Datos Abiertos.</li> <li>- Resultados Evaluaciones Portal Transparencia 2022, 2023, 2024.</li> <li>- Plan de Comunicación interna (CI).</li> <li>- Plan de Comunicación externa (CE).</li> <li>- Política de Comunicación Institucional (PL-PR-CO-CI-003).</li> <li>- Matriz de Coberturas.</li> <li>- Boletín Institucional, Capsulas Informativas, canal de YouTube, Redes Sociales.</li> </ul>	
<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>	

Contamos con una *Política para la Gestión de Quejas y Sugerencias* para establecer los lineamientos sobre el manejo y tratamiento de las mismas.

También contamos con una *Política de Encuestas Institucionales*, donde se establecen los lineamientos para diseñar y aplicar encuestas de diagnóstico que permitan determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios/as con miras a desarrollar acciones de mejora continua en nuestra institución.

Los resultados de las encuestas de satisfacción y de las quejas y sugerencias, son plasmados en una matriz, luego se realiza un *Informe de Análisis de Resultados*.

Se evalúa el *índice de satisfacción ciudadana* y los resultados son cargados en el *Sistema de Monitoreo de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)*.

**Evidencias:**

- Política para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PL-PD-QSR-003).
- 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.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>- Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP.</li> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web.</li> <li>- Informe Gestión de Quejas y Sugerencias para Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</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. 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>. En la que se ha definido el tiempo de recolección y de respuesta para los ciudadanos que realizan quejas o sugerencias a través de los diferentes canales. 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PL-PD-QSR-003).</li> <li>- Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002).</li> <li>- Plan Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de encuestas de satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Matriz de Quejas y Sugerencias.</li> <li>- Plan de Encuestas.</li> <li>- Encuestas de Satisfacción Ciudadana realizada por el Departamento PPP.</li> <li>- Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP.</li> <li>- Socialización Política para la Gestión de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	
<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. El Catálogo de servicios y la Carta Compromiso al Ciudadano se publican 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP Indicador 1.04 Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Política de Encuestas Institucionales (PL/PR-PD-EI-002).</li> <li>- Plan de Encuestas.</li> <li>- Plan de Comunicaciones.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Implementación NORTIC A5.</li> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- Publicaciones de los servicios en las redes sociales.</li> <li>- Servicios en el Portal Institucional.</li> <li>- Premiación servicios iTICge.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) 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. De modo que la gestión financiera está alineada a los objetivos estratégicos establecidos en el PEI, 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación Estratégica 2021 – 2024.</li> <li>- Planificación Operativo Anual.</li> <li>- Presupuesto colgado en el portal.</li> <li>- Ejecución presupuestaria.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria.</li> <li>- Memoria institucional 2021 – 2023.</li> <li>- Portal de Transparencia Institucional, actualizado.</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras en la <i>formulación del presupuesto</i> y el <i>Plan Operativo Anual</i>. Se realiza un análisis del POA y un <i>informe trimestral del mismo</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulación presupuestaria.</li> <li>- Ejecución presupuestaria.</li> </ul>	
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>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. Además, tenemos una <i>Política de Acceso a la Información</i> para 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Libre Acceso a la Información Pública (PL/PR-OAI-AIP-002).</li> <li>- Política Gestión Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-002).</li> <li>- Publicación Presupuesto en el Portal Transparencia.</li> <li>- SIGEF.</li> <li>- Libramientos de pagos aprobada por la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República.</li> <li>- Informes Físicos Financieros entregados a la DIGEPRES publicado en el Portal.</li> <li>- Procesos de Licitación publicado en el Portal de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad</p>	<p>En la OGTIC, la gestión de los recursos financieros se realiza de acuerdo con las normativas vigentes de</p>	

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Ciclo Presupuestario (PL/PR-AF-GCP-001).</li> <li>- Libramientos de pagos aprobada por la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República.</li> <li>- Informes Físicos Financieros entregados a la DIGEPRES.</li> <li>- Reporte Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) Trimestral.</li> <li>- Informe de Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA.</li> <li>- Ejecución Presupuestaria.</li> <li>- Presupuesto de Proyectos.</li> <li>- Informe de Ejecución de Proyectos.</li> </ul>	
<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 este año mediante la resolución Núm. 19/2024.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional.</li> <li>- Resolución aprobación de la estructura.</li> <li>- Manual de Funciones.</li> <li>- Políticas y procedimientos Dirección Administrativa Financiera.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) 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 miras al aseguramiento de la aplicación de las normas y estándares institucionales establecidos.</p> <p>En nuestro <i>Portal Institucional</i>, también se carga las informaciones requeridas de acuerdo con las normas aplicables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Administración de Respaldo de Datos (PL-TI-ARD-001).</li> <li>- Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-001).</li> <li>- Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Administración de Expedientes de Colaboradores (PL/PR-RH-AEC-001).</li> <li>- Portal Institucional.</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<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. También contamos con un Instructivo de Trabajo para la <i>Creación y Restauración de Backups</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Administración de Respaldo de Datos (PL-TI-ARD-001).</li> <li>- Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-002).</li> <li>- Instructivo Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001).</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el	Enfocados en la naturaleza de nuestra institución, contamos con una Dirección de Innovación Digital	

<p>conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>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 FODA. Así mismo, uno de nuestros objetivos estratégicos definidos en nuestro PEI 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 POA.</p> <p>Para aumentar el conocimiento y potenciar las habilidades digitales, hemos aprovechado estas oportunidades mediante encuentros con organismos nacionales e internacionales.</p> <p>Formamos parte del Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, creado mediante el Decreto 338-23 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama Institucional.</li> <li>- Resolución Núm. 19/2024, que aprueba la nueva Estructura Organizativa.</li> <li>- FODA (Plan Estratégico Institucional, pág. 25).</li> <li>- Objetivos Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>- Informe de avance trimestral POA.</li> <li>- Encuentros publicados en el Portal Institucional y redes sociales.</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación XVII Reunión Anual RED GEALC.</li> <li>- Invitación XV Semana de la Calidad “Impacto de los Modelos de Excelencia en la Creación de Valor Público”.</li> <li>- Invitación Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano “Comunicación, inclusión y participación ciudadana”.</li> <li>- Listado de participantes Programa académico sobre ciberseguridad, análisis de malware e ingeniería inversa (India).</li> <li>- Matriz de buenas prácticas.</li> <li>- Publicaciones intercambio de buenas prácticas entre OGTIC y otras instituciones nacionales e internacionales.</li> <li>- Publicaciones de noticias participaciones en charlas, actividades y colaboraciones portal web.</li> </ul>	
<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> <p>Trimestralmente se realiza un informe de seguimiento del POA, el cual es cargado al <i>Portal Transparencia</i>.</p>	

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).
- 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. Este año fue habilitada la Intranet para colaboradores, espacio donde pueden acceder a documentación, información interna relevante, novedades, entre otras que permiten la comunicación oportuna.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Intranet.</li> <li>- Programa de Academia OGTIC.</li> <li>- Fotografías encuentros de talleres.</li> <li>- Herramienta Playbook.</li> <li>- Convocatorias Talleres de Academia OGTIC.</li> <li>- Convocatoria Taller sobre Documentación y Procesos OGTIC.</li> <li>- Convocatorias taller Design Thinking.</li> <li>- Listado de participantes taller de documentación y procesos.</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listados de participantes talleres Academia OGTIC.</li> </ul>	
<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 establecido en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación 130-05.</p> <p>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.</p> <p>Las informaciones son cargadas en el portal de transparencia y en la plataforma de Datos Abiertos, según lo establecido en la Ley Núm. 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión del Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-001).</li> <li>- Política de Acceso a la Información Pública (PL/PR-OAI-AIP-001).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones DIGEIG.</li> <li>- Publicaciones en el Portal Transparencia.</li> </ul>	
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.	<p>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.</p> <p>Igualmente, esta documentación se encuentra en la plataforma de Intranet OGTIC, dispuesta a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-PD-GID-004).</li> <li>- Intranet OGTIC, sección de documentación.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	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>También contamos con un <i>Plan Operativo Anual</i> y se realiza un <i>Informe Trimestral</i> de los avances del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI (objetivo estratégico 3, eje 3.)</li> <li>- Ejecución POA TI.</li> <li>- Informes de avance POA.</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA TI.</li> <li>- Esquema de Virtualización.</li> <li>- Proyecto Reestructuración Punto GOB.</li> <li>- Informe de avance POA.</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto</p>	<p>En OGTIC se identifican y utilizan aplicaciones que se adaptan a las necesidades y a las innovaciones de</p>	

<p>cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>las nuevas tecnologías, este año se implementó la herramienta Strapi.</p> <p>En otra ocasión se utilizaron aplicaciones de código abierto como Zabbix, 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Captura de pantalla de sistema Strapi, en uso a actual 2024.</li> <li>- Captura de pantalla de Central telefónica Issabel.</li> <li>- Captura de pantalla de sistema Zabbix, utilizado en 2023.</li> </ul>	
<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 Microsoft 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>	

y se hace uso de One Drive para el repositorio de las áreas, así como se ha empleado Asana como herramienta para la gestión de proyectos.

**Evidencias:**

- Licencias de servicios y herramientas hábiles.
- Captura de pantalla Dashboard Microsoft Productivity Score.
- Captura de pantalla Plataforma Watchguard.
- Difusiones de la PMO y el uso de Asana.

<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> en nuestro portal web institucional, para la simplificar el acceso a servicios externos</p> <p>La institución cuenta con la plataforma de <i>Intranet OGTIC</i> donde los colaboradores pueden consultar y descargar toda la documentación institucional vigente como plantillas, formularios, políticas, manuales, solicitar servicios internos, entre otros.</p> <p>El proceso de implementación del servicio de intranet se ha mantenido en monitoreo y retroalimentación, identificando así mejoras que proporcionarían otros servicios en línea de manera inteligente, solicitudes, digitalización de formularios, espacios para quejas, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma de Intranet OGTIC.</li> <li>- Memoria Institucional 2021- 2023.</li> <li>- Reuniones de avances Intranet.</li> <li>- Cronograma de Trabajo Intranet.</li> <li>- Captura de Servicios Internos disponibles en Intranet.</li> <li>- Formularios de solicitud de servicios en portal institucional.</li> <li>- Formulario Evaluación Periodo Probatorio en la web.</li> <li>- Imágenes</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>La OGTIC realiza actividades necesarias para llevar a cabo la protección efectiva de la data y la seguridad</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>cibernética, garantizando la disponibilidad y seguridad de la información institucional y continuidad de las operaciones, basadas en normativas internacionales como la ISO 27001 y la NORTIC A7 para la seguridad de las tecnologías de la información en el Estado Dominicano.</p> <p>Así mismo, contamos con <i>políticas</i> para garantizar la provisión y protección de los datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Uso Aceptable de los Activos Tecnológicos (PL-SM-UAA-001).</li> <li>- Política de Administración de Respaldo de Datos (Back Up) (PL-TI-ARD-001).</li> <li>- Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-001).</li> <li>- Política de Control de Accesos (PL/PR-TIC-CA-001).</li> <li>- Matriz de Control de Accesos (MT-TIC-CA-001).</li> </ul>	
<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>De igual modo, los colaboradores tienen a la disposición herramientas y sistemas que permiten el trabajo en un ambiente electrónico como <i>Microsoft Office 365</i>, entre otras anteriormente mencionadas.</p> <p>Este año se ha reforzado el uso de la Firma Digital, y el trámite de servicios y procesos internos de</p>	

	<p>forma digital, reduciendo el uso del papel e impresoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Institucional.</li> <li>- Campaña de Firma GOB, comunicación interna.</li> <li>- Procedimiento de Gestión de firma digital.</li> <li>- Manual de Usuario del Portafirmas Gubernamental (MA-SCD-MUPG-001).</li> <li>- Política Gestión de Sistemas y sus Aplicaciones (PL-PR-TI-GSA-002).</li> <li>- Política de Asignación y Descargo de Equipos Tecnológicos (PL/PR-TI-ADE-001).</li> <li>- Memoria Institucional 2021- 2023.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 Núm. 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 estos 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, así como un <i>Cronograma de Mantenimientos</i>.</p> <p>Dentro de las encuestas internas implementadas este 2024, están incluidos para evaluación los servicios brindados por servicios generales, suministros de oficina, transportación y otros. Para evaluar, medir y mejorar los procesos internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de compras y contrataciones.</li> <li>- Plan anual de compras y contrataciones.</li> <li>- Cronograma de Mantenimientos.</li> <li>- Cronograma de Fumigación.</li> <li>- Notificaciones de mantenimiento y fumigación en los espacios.</li> <li>- Control de Mantenimientos Vehículos.</li> <li>- Correos informativos de fumigación.</li> <li>- Encuesta de Satisfacción Interna Servicios de la Dirección Administrativa.</li> </ul>	
<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>Se han desarrollado acciones y reuniones para continuar asegurando la Seguridad y Salud laboral de</p>	

	<p>los colaboradores a través del Comité SISTAP, con la motivación de mejorar la seguridad del entorno laboral.</p> <p>Este 2024, se habilitó el dispensario médico en la sede principal, priorizando la salud y bienestar de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imágenes de ascensores, salida de emergencia, rampas, parqueos, detectores de humo, extintores y baños para discapacitados.</li> <li>- Comunicación Interna Habilitación del Dispensario Médico.</li> <li>- Borrador Política de Seguridad y Salud Laboral (PL/PR-AF-SSL-001).</li> <li>- Política de Seguridad Física Institucional (PL-AF-SFI-001).</li> <li>- Minutas de Reuniones Comité SISTAP.</li> <li>- Cronograma de Actividades SISTAP.</li> </ul>	
<p>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>	<p>La OGTIC aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado. 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>Así contamos con <i>Políticas de Gestión de Sistemas y Asignación y Descargos</i> para los equipos tecnológicos. Siendo la información un activo de igual modo se cumple el ciclo de gestión del archivo institucional.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Gestión de Activos Tangibles e Intangibles (PL/PR-AF-GAF-001).</li> <li>- Política de Administración y Asignación de Flotas (PL-AF-AAF-002).</li> <li>- Política Gestión de Sistemas y sus Aplicaciones (PL-PR-TI-GSA-002).</li> <li>- Política de Asignación y Descargo de Equipos Tecnológicos (PL/PR-TI-ADE-001).</li> <li>- Política de Gestión de Archivo Institucional (PL/PR-AF-GAI-001).</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<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. Así como hemos puesto a disposición de otras entidades nuestros espacios para actividades y reuniones.</p> <p>Contamos con la Política de Seguridad Física Institucional, para fines de establecer los lineamientos requeridos para la seguridad de los colaboradores y visitantes de las instalaciones de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificación medida temporal en nuestras instalaciones.</li> <li>- Política de Seguridad Física Institucional (PL-AF-SFI-001).</li> </ul>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible mediante la “Política de Asignación de Combustible”. Así mismo, con la Política de Comportamiento en Espacios Institucionales, 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. De todas formas, en este año se realizó una campaña para promover el ahorro energético en las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comportamiento en Espacios Institucionales (PL-AF-CEI-001).</li> <li>- Política Gestión de Activos Tangibles e Intangibles (PL/PR-AF-GAF-001).</li> <li>- Política de Asignación y Gestión de Combustible (PL-RH-AGC-002).</li> <li>- Listado de asignación de combustible firmado.</li> <li>- Fotografía instalación de luces LED en áreas de trabajo.</li> <li>- Fotografía de paneles solares.</li> <li>- Correos de difusión ahorro de energía.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>En la OGTIC contamos con ascensores, rampas, silla de ruedas, luces de emergencia y salidas de emergencia debidamente identificadas, parqueos y</p>	

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>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 Parques</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 del Estado al ciudadano en horario extendido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Asignación y Uso de Parques Institucionales (PL-RH-API-002).</li> <li>- Imágenes parques visitantes y colaboradores.</li> <li>- Fotografía ruta de transporte.</li> <li>- Fotografía luces y salida de emergencia.</li> <li>- Fotografía silla de ruedas.</li> <li>- Sección del portal institucional con las informaciones de los puntos GOB.</li> </ul>	
--	--	--

**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
La Organización:		

<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 documento que fue aprobado por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>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.</p> <p>Contamos con una <i>política de Gestión de Información Documentada</i> que establece las directrices para la elaboración, aprobación, difusión y anulación de los documentos.</p> <p>Toda la documentación es difundida mediante correo electrónico por el Dirección de</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Comunicaciones y es cargado a la plataforma de documentación, que actualmente forma parte de la Intranet OGTIC.</p> <p>El <i>Mapa de Procesos</i>, las políticas y los procedimientos son actualizados de manera oportuna tomando en cuenta lo establecido en la política de gestión de información documentada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de Procesos OGTIC.</li> <li>- Informe mapa de procesos.</li> <li>- Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-DP-GID-004).</li> <li>- Plataforma de Documentación, Intranet OGTIC.</li> <li>- Cronograma de levantamiento de procesos.</li> <li>- Listado maestro de información documentada (FO-PD-LMI-002).</li> <li>- Convocatoria para levantamiento de procesos.</li> <li>- Correo de difusión de documentación.</li> <li>- Mapa de Procesos publicado en el SISMAP.</li> <li>- Borrador Manual de Procesos y Procedimientos (MA-PD-MPP-002).</li> </ul>	
<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>No se evidencian datos ni estándares abiertos para el diseño e implementación de un sistema de gestión de procesos.</p>

	<p>A través de <i>One 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma de levantamiento de procesos.</li> <li>- Listado de documentos cargado en el sharepoint.</li> <li>- Documentación cargada en el sharepoint.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-DP-GID-004).</li> <li>- PEI. Riesgos pág. 26.</li> <li>- Análisis FODA PEI.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de valoración de riesgos.</li> </ul>	
<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 en proceso de revisión la versión 2024 y 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-DP-GID-004).</li> <li>- Política de Gestión Estructura Organizacional y Cargos (PL/PR-PD-GEO-003).</li> <li>- Formulario de actualización de estructura organizativa (FO-PD-AEO-002).</li> <li>- Estructura Organizacional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución Núm.19/2024 que aprueba la Estructura Organizacional.</li> <li>- Resolución aprobación Manual de Funciones.</li> <li>- Socialización del Manual de Funciones.</li> <li>- Manual de Organización y Funciones.</li> <li>- Borrador Diccionario de Competencias.</li> <li>- Manual de funciones SISMAP.</li> <li>- Listado de Información Documentada (MT-PD-LID-001).</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de Información Documentada (PL/PR-PD-GID-004).</li> <li>- Listado Maestro de Información Documentada.</li> <li>- Borrador Manual Metodología de Reducción y Simplificación de Trámites.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe mejora y automatización de procesos.</li> <li>- Portal Intranet OGTIC.</li> <li>- Matriz informe de flujogramas OGTIC.</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Cumbre ID Foro 2022 “Generando confianza en el proceso de transformación digital”.</li> <li>- Comunicación XVI Reunión Anual RED GEALC, 2022 y 2023.</li> <li>- Comunicación Encuentro <i>América Abierta</i> 2022.</li> <li>- Matriz de buenas prácticas.</li> <li>- Invitación XIV Semana de la Calidad “Impacto de los Modelos de Excelencia en la Creación de Valor Público” 2022.</li> <li>- Invitación XV Semana de la Calidad, “Medición, Resultados y Ciudadanía” 2023.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones intercambio de buenas prácticas entre OGTIC y otras instituciones nacionales e internacionales.</li> </ul>	
<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. Así como los servicios externos cuentan con sus acuerdos de servicios o SLA.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Nivel de servicio del área SNP.</li> <li>- Ficha de Estandarización de Procesos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Resultados Encuestas de satisfacción Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Resultados evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<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>Es de nuestro interés 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><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Administración de Respaldo de Datos (Back Up) (PL-TI-ARD-001).</li> <li>- Instructivo de Trabajo para la Creación y Restauración de Backups (IT-TI-CRB-001).</li> <li>- Matriz de Respaldo de Datos (MT-TI-RD-001).</li> <li>- Política de Control de Accesos (PL/PR-TIC-CA-001)</li> <li>- Matriz de Control de Accesos (MT-TIC-CA-001)</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) 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</p>	

un *Informe Trimestral* con los resultados de las incidencias recibidas.

Hemos implementado una *Política de Encuestas* 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.

En la OGTIC, tomamos en cuenta la percepción de nuestros ciudadanos/clientes para determinar los estándares de calidad definidos en nuestra *Carta Compromiso al Ciudadano*. También para el levantamiento de la *Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA)* se realizó una Consulta Ciudadana, para dar participación en la elaboración de este importante documento.

**Evidencias:**

- 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, 2024.
- Informes de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (2022, 2023 y 2024).
- Política de Encuestas Institucionales (PL-PR-PD-EI-002).
- Matriz de Encuestas anual.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen de Resultados de Encuestas anual (2022, 2023 y 2024).</li> <li>- Noticia de Consulta Ciudadana ENIA.</li> </ul>	
<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. Así como <i>Carpeta Ciudadana</i>, <i>Expediente Único Educativo</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA.</li> <li>- <i>Playbook</i>.</li> <li>- Portal <i>Becas tu Futuro</i>.</li> <li>- <i>Carpeta Ciudadana</i>.</li> <li>- <i>Expediente Único Educativo</i>.</li> <li>- <i>Proyecta tu Futuro</i>.</li> <li>- <i>Memoria Institucional 2022 y 2023</i>.</li> </ul>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se ha conformado el Comité Institucional de Transversalización de Género durante el mes de marzo de este 2024, se han realizado reuniones internas e informes semestrales con la finalidad de generar las acciones que permitan la gestión y aplicación de las políticas de Género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral (PL-RH-ISL-001).</li> <li>- Resolución No.18-24 que crea el Comité Institucional de Transversalización de Género.</li> <li>- Circular No. 02-24 a todo el personal de la Creación del Comité Institucional de Transversalización de Género.</li> <li>- Informes Trimestrales de Transversalización de Género, 2024.</li> <li>- Informe sobre IV Conferencia Iberoamericana de Género "Hacia una Iberoamérica Inclusiva, Democrática y Sostenible" Santo Domingo en 2023.</li> </ul>	<p>No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>
<p>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>	<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>Contamos con los Puntos GOB que brindan servicios a la ciudadanía en un horario extendido.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión de Requerimientos Comunicacionales (PL-CO-GRC-001).</li> <li>- Política de Gestión del Portal de Transparencia (PL/PR-OAI-GPT-001).</li> <li>- Catálogo de servicios, portal web.</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Evaluación Subportal Transparencia / Información básica sobre servicios públicos.</li> <li>- Convocatoria Webinar: “Los Puntos GOB: acercando los servicios gubernamentales al ciudadano”.</li> <li>- Publicaciones en las redes sociales sobre la información de los servicios.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

<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 god.do</i> donde se albergan las informaciones correspondientes a los servicios ofrecido por las instituciones del Estado.</p> <p>Por otro lado, como parte del <i>Programa de Burocracia Cero</i>, 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Procedimientos Departamento de Servicios Presenciales. (Puntos GOB).</li> <li>- Políticas y Procedimientos de Servicios No Presenciales.</li> <li>- Portal gob.do.</li> <li>- Memoria Institucional 2021- 2023.</li> <li>- Listado de instituciones vinculadas a los Puntos GOB.</li> <li>- Listado en el Centro de Contacto Gubernamental.</li> <li>- Política de Gestión de Entrenamiento al Personal del CCG (PL-PR-AC-GEP-001).</li> <li>- Política de Gestión de Contenido de IAP Incorporada (PL-PR-AC-GCI-001).</li> </ul>	
<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</i>: <a href="mailto:servicios@ogtic.gob.do">servicios@ogtic.gob.do</a>.</p> <p>Hemos desarrollado esta mesa de servicio para compartir con nuestros socios de la cadena de prestación de servicios y a través de esta se facilita el intercambio de datos.</p> <p>También compartimos datos con nuestros socios a través de <i>Outlook</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- Datos Estadísticos Mesa de Servicio Externo TI.</li> <li>- Intercambio de Correos Outlook.</li> </ul>	

<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 lograr mayores niveles de productividad y por ende mayor competitividad nacional.</p> <p>Así mismo en el 2023 los Comité de Estandarización de Tecnologías de la Información y Comunicación, (COETIC), una estructura participativa y de valor, compuesta por expertos de las TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de participantes.</li> <li>- Fotografías de los intercambios.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noticias publicadas, portal web.</li> <li>- Noticias COETIC</li> </ul>	
<p>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>	<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>De modo que se incorporan las condiciones para la colaboración y la integración de los procesos compartidos y comunes de las distintas áreas de la OGTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorándum de la Dirección General.</li> <li>- Comité de Gestión de Proyectos (PMO).</li> <li>- Minutas de Reuniones del PMO.</li> <li>- Mapa de Procesos.</li> </ul>	
<p>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>	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001).</li> <li>- Acuerdos firmados.</li> <li>- Memoria Institucional.</li> </ul>	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En la OGTIC contamos con el apoyo de otras entidades del gobierno para el desarrollo y la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Como parte del programa <i>Burocracia Cero</i>, 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.</p> <p>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.</p> <p>Como parte del programa de Expansión de los Puntos GOB, se puso en funcionamiento en mayo 2023, el Punto GOB de la zona de Santo Domingo Oeste. En septiembre se dispuso también el primer Punto GOB fuera del Gran Santo Domingo en la ciudad de Santiago de los Caballeros, este innovador centro de atención ciudadana alberga 24 instituciones de la administración pública que ofrecen servicios de alta demanda. En diciembre se</p>	

	<p>inauguró el nuevo Punto GOB Santo Domingo Norte, con 19 instituciones.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Procedimientos Departamento de Servicios Presenciales. (Vinculación Puntos GOB).</li> <li>- Listado de instituciones vinculadas a los Puntos GOB.</li> <li>- Listado de instituciones en el Departamento de Servicios No Presenciales.</li> <li>- Políticas y Procedimientos de entrenamiento.</li> <li>- Municipios conectados (Memoria Institucional 2022, 2023).</li> <li>- Noticia de lanzamiento Centro de Acopio “Viaje Cero” (Santiago).</li> <li>- Noticias en el portal web institucional.</li> <li>- Plan Nacional de Ciudades y Territorios Inteligentes, para la República Dominicana.</li> </ul>	
--	---	--

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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 capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>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> <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 2024, el 99.07% de los encuestados evaluaron como muy bueno-bueno la solución a sus requerimientos y un 99.93% consideran como muy bueno-bueno la cortesía o amabilidad del personal.</p> <p>En octubre-diciembre 2023, el 98.59% de los encuestados evaluaron como muy bueno-bueno la Solución a sus requerimientos y un 99.92% consideraron como muy bueno-bueno la cortesía o amabilidad del personal.</p>	

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.

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.

En octubre-diciembre 2021, el 98.82% de los encuestados evaluaron como excelente la capacidad de respuesta y un 100.00% consideraron como excelente la empatía del personal.

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.

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 95.26%.

En el 2022 se obtuvo un índice general de un 95.00%. 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%.

**Evidencias:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Matriz de medición de los atributos de calidad.</li> <li>- Índice de Satisfacción ciudadana.</li> <li>- Matriz Índice de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Se evidencia la motivación y desarrollo de acciones a favor de la participación de los ciudadanos/clientes en los proyectos y servicios de la OGTIC, para recopilar información importante sobre la viabilidad de las propuestas, las alternativas y el grado de influencia de las partes para incrementar la transparencia en la toma de decisiones de la institución.</p> <p>Para esto se ha documentado la Política de Participación Social, estableciendo los lineamientos que las unidades y áreas de la institución deben realizar, así como los medios dispuestos y sugeridos para la participación ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Participación Social (PL/PR-DG-PS-001).</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> <li>- Noticias Portal web, Dominicana Innova.</li> <li>- Cuenta en Instagram: @labinnovaciónrd, convocatorias, proyectos, interacciones con los ciudadanos.</li> </ul>	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	En la OGTIC damos fiel cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04,	

<p>disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>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 del SAIP y un 5 de 5 en la calificación de Datos Abiertos, con un total general de 98 puntos.</p> <p>En el año 2021, los resultados superaron los 95 puntos en el total general.</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</p>	
---	---	--

	<p>disponibilidad de las informaciones a nuestro grupo de interés.</p> <p>El promedio de las evaluaciones del 2023 alcanzó un puntaje de 99.74.</p> <p>El promedio de las evaluaciones del primer trimestre del año 2024 se encuentra con un puntaje de 99.51.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados evaluaciones DIGEIG.</li> <li>- Portal Transparencia OGTIC.</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>A través de los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se evidencia el nivel de confianza generado en los ciudadanos/clientes.</p> <p>En 2023 el resultado de confianza en el servicio fue de un 89.37% y confianza en la atención brindada (fiabilidad) 100%.</p> <p>En este año 2024, la confianza en el servicio obtuvo un 95.79% y la confianza en la atención brindada 98.25%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2023, 2024.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<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 índice de satisfacción ciudadana 2024, en la OGTIC hemos obtenido un 99.77% en cuanto a la fiabilidad de nuestros servicios. En el 2023, obtuvimos un 99.57% de satisfacción en cuanto a la fiabilidad de nuestros servicios. Según los resultados del 2022, obtuvimos un 99.79% en cuanto a la fiabilidad de nuestros servicios.</p> <p>Este atributo también es evaluado en la <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>, 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.</p> <p>Para el trimestre enero-marzo 2024, se obtuvo en el servicio de Firma Digital con Certificado, un 98.43% de satisfacción en cuanto a la percepción de los ciudadanos/clientes en el atributo de fiabilidad. Para el trimestre octubre-diciembre 2023, se obtuvo un 99% de satisfacción en el atributo de fiabilidad. Para el último trimestre del año 2022, se obtuvo un 100% de satisfacción en cuanto a la percepción de estos en el atributo de fiabilidad.</p>	

En 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 2024, para el servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.77% de satisfacción en el atributo de fiabilidad. En el trimestre octubre-diciembre 2023, se obtuvo un 99.54% de satisfacción en el atributo de fiabilidad. Para el 2022, se obtuvo un 99.69% de satisfacción en el atributo de fiabilidad.

Durante 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.
- Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web.</li> <li>- Índice de Satisfacción Ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</li> </ul>	
<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 2024, hemos obtenido un 99.76% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad en el servicio de Atención Telefónica, y un 97.35% en el servicio de Firma Digital con Certificado.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2023 se obtuvo un 99.67% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad en el servicio de Atención Telefónica, y un 99% en el servicio de Firma Digital.</p> <p>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.</p> <p>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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Resumen de Resultados de Encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica.</li> <li>- Publicación de los Resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web.</li> <li>- Índice de Satisfacción Ciudadana, Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos.</li> </ul>	
<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 2024, evaluamos la percepción de los ciudadanos/clientes en el servicio de Atención Telefónica, considerando el atributo de tiempo de respuesta, obtenido un 97.15% de</p>	

	<p>satisfacción, superando el estándar comprometido de un 95%.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2023, se obtuvo un 97.39% de satisfacción en el atributo de tiempo de respuesta.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2022, obtuvimos un 99.46% de satisfacción en el atributo de tiempo de respuesta.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2021, se obtuvo un 99.48% de satisfacción en cuanto al tiempo de espera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica.</li> <li>- Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web.</li> <li>- Índice de Satisfacción ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</li> </ul>	
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.	Para potencializar la innovación en nuestra organización, tenemos la Dirección de Innovación, con dos departamentos, el Departamento de	

	<p>Fomento a la Innovación y el Departamento de Laboratorio de Innovación y Desarrollo Digital, para dirigir los planes y estrategias de estructuración, investigación y pruebas de nuevos productos y servicios para la innovación digital, para solucionar los problemas de los ciudadanos.</p> <p>Esta Dirección tiene bajo su sombrilla una (1) División de Desarrollo Humano del Futuro, una (1) División de Gobernanza e Inversión, una (1) División de Investigación en Innovación y una (1) División de Diseño Digital y Prototipado.</p> <p>De acuerdo con la nueva Estructura Organizacional, estas áreas han sido creadas con el objetivo de ejecutar, implementar, revisar y dar continuidad a los proyectos establecidos en la Política Nacional de Innovación 2030.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizacional aprobada por el MAP.</li> <li>- Resolución Núm. 19/2024, que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.</li> </ul>	
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 2024, el 97.15% de los encuestados evaluaron como muy bueno-bueno el tiempo de respuesta, superando satisfactoriamente</p>	

el estándar de 95% definido en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Durante el trimestre octubre-diciembre 2023, el 97.39% de los encuestados evaluaron como excelente el tiempo de respuesta, superando satisfactoriamente el estándar definido en la Carta Compromiso al Ciudadano.

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 *Carta Compromiso al Ciudadano*.

En el trimestre octubre-diciembre 2022 para la encuesta de satisfacción, el 99.46% de los evaluados indicó como muy bueno-bueno el tiempo de espera.

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 *Carta Compromiso al Ciudadano*.

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.

**Evidencias:**

- 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).	<p>En la OGTIC evaluamos el tiempo de espera para obtener el servicio de Atención Telefónica.</p> <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 2023, el nivel de servicio promedio fue de un 85.66% con un tiempo de espera promedio de 55.88 seg. En el año 2022, el nivel de servicio promedio fue de un 82.91%. con un tiempo de espera promedio de 22.17 seg. En el año 2021, el nivel de servicio promedio fue de un 79.15% con un tiempo de espera promedio de 15 seg. 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><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>- Tendencia nivel de servicio, tiempo de espera y tiempo de respuesta.</p>	
<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>Se evidencia el cumplimiento en un 97.46% con las respuestas a las incidencias recibidas en el buzón de sugerencias dentro de los días establecidos en el periodo del primer trimestre 2024.</p> <p>Durante enero-abril 2024, se recibieron ciento dieciocho (118) incidencias, de las cuales ochenta y cuatro (84) fueron respondidas de 0 a 5 días laborables, veinticinco (25) fueron respondidas de 6 a 10 días, seis (6) de 11 a 15 días, una (1) fue respondida en un plazo mayor a 5 días, y las dos (2) restantes no aplicaron.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre del 2023 se recibieron 211 incidencias, de las cuales ciento cincuenta y siete (157) fueron respondidas de 0 a 5 días laborables, veintidós (22) fueron respondidas de 6 a 10 días, doce (12) fueron respondidas de 11 a 15 días, diecisiete (17) fueron respondidas en un plazo mayor a 5 días, y las tres (3) restante no aplicaron. De manera que el 91.00% de las incidencias recibidas se respondieron en el plazo establecido.</p>	

En el trimestre julio-septiembre 2023 se recibieron 221 incidencias, de las cuales ciento ochenta y cinco (185) fueron respondidas de 0 a 10 días laborales, dieciocho (18) fueron respondidas de 6 a 10 días, ocho (8) fueron respondidas de 11 a 15 días, ninguna fue respondida en un plazo mayor a 15 días.

En el trimestre abril-junio del año 2023 se recibieron 196 incidencias, de las cuales ciento cincuenta y cinco (155) fueron respondidas de 0 a 5 días laborables, dieciocho (18) fueron respondidas de 6 a 10 días, cuatro (4) fueron respondidas de 11 a 15 días y tres (3) restantes fueron respondidas en un plazo mayor a 15 días.

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.

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 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 la 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 y Reclamaciones (PL-PD-QSR-003).
- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Matriz de Seguimiento Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, anual.
- Informes de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones 2021, 2022, 2023 y 2024.
- 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 2024, se obtuvo un 98.36% en el atributo de cortesía, un 98.36% en el atributo de profesionalidad, un 98.43% en fiabilidad y un 97.35% en accesibilidad, cumpliendo con los estándares establecidos. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 97.15% en el tiempo de espera, un 99.93% en el atributo de cortesía, un 99.76% en accesibilidad y un 99.77% en fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p>En las mediciones correspondientes al período octubre-diciembre 2023 de las encuestas de satisfacción de Firma Digital, se obtuvo un 99.47% de satisfacción en el atributo de cortesía, un 99.47% en el atributo profesionalidad, 99% en fiabilidad y un 99% en accesibilidad. En cuando al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.92% en cortesía, un 97.39% en el tiempo de respuesta, un 99.54% en fiabilidad y un 99.68% en accesibilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p>	
---	---	--

En las mediciones de las encuestas de satisfacción 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 *Carta Compromiso al Ciudadano*.

En las mediciones de las encuestas de satisfacción de Firma Digital con Certificado en el período octubre-diciembre 2022, los resultados de los atributos fueron satisfactorios, obteniendo un 97.41% de satisfacción en todos los atributos evaluados y cumpliendo con el estándar establecido. En cuanto al servicio de Atención Telefónica, se obtuvo un 99.46% en el tiempo de espera, un 100% en los atributos de cortesía y profesionalidad, un 99.53% en accesibilidad y un 99.69% en fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra *Carta Compromiso al Ciudadano*.

En las mediciones de las encuestas de satisfacción de Firma Digital con Certificado en el período octubre-diciembre 2021, los resultados de los atributos fueron satisfactorios, obteniendo un 100% de satisfacción en todos los atributos evaluados y

	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>- Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web.</li> </ul>	
<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>Se evidencia para este año, en nuestras evaluaciones realizadas en enero-marzo 2024, cumplimos en el servicio de Firma Digital con Certificado con estándares establecidos de un 95%, obtuvo un porcentaje de satisfacción general de un 98.13%. En sus atributos comprometidos se obtuvieron los siguientes resultados: cortesía 98.37%, profesionalidad 98.37%, fiabilidad 98.42% y accesibilidad 97.35%.</p>	

En cuanto al servicio de Atención Telefónica con estándares establecidos de un 90%, se obtuvo un porcentaje de satisfacción general de un 99.15%. En sus atributos comprometidos se obtuvieron los siguientes resultados: cortesía 99.93%, tiempo de respuesta 97.16%, fiabilidad 99.77% y accesibilidad 99.76%.

En las 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 estándares determinados en nuestra *Carta Compromiso al Ciudadano*.

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 cuando 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 *Carta Compromiso al Ciudadano*.

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

	<p>fiabilidad, cumpliendo satisfactoriamente con los estándares determinados en nuestra <i>Carta Compromiso al Ciudadano</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Carta Compromiso al Ciudadano (Compromisos de Calidad).</li> <li>- Resumen de resultados de encuestas Firma Digital con Certificado y Atención Telefónica 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>- Publicación de los resultados Carta Compromiso al Ciudadano en el Portal Web.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 (X), Flickr, YouTube, TikTok, Teléfonos y Blog institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Portal web.</li> <li>- Redes sociales.</li> </ul>	
<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</p>	

información a través de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG en dicho portal.

En las evaluaciones de este 2024, se han obtenido las siguientes puntuaciones ene-98.97, feb-100, mar-99.56, abr-100, de un total de 100 puntos.

En la evaluación realizada por la DIGEIG en el diciembre 2023, se obtuvo un puntaje de un 99.74. Los resultados obtenidos para el año 2022, 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.

El resultado general de este mismo periodo fue de 99.78 puntos, manteniendo una puntuación mayor a los 95 puntos.

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 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.

**Evidencias:**

- Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022-2023 y 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice Portal Transparencia.</li> <li>- Publicaciones de las Evaluaciones en el Portal de Transparencia.</li> </ul>	
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 realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA en el portal transparencia.</li> <li>- Informes de seguimiento POA publicado en el portal transparencia.</li> <li>- Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022-2023 y 2024.</li> </ul>	
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 con lo establecido en la Ley 200-04. Así mismo, en nuestro Portal Transparencia son publicados todos estos requerimientos y son 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 han sido 5/5 puntos en las evaluaciones realizadas por el órgano rector durante los años 2021-2023 y estos primeros meses enero-abril 2024, para un total de un 100% de la puntuación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>- Índice Portal Transparencia.</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En la OGTIC medimos el promedio de llamadas recibidas en el centro de contacto gubernamental por intervalos de acuerdo con 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 estas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web.</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Estadísticas de Gestión de Atención Ciudadana.</li> </ul>	No se evalúa la percepción en cuanto al horario de atención.
6) Tiempo de espera.	<p>En la OGTIC evaluamos la percepción en cuanto al tiempo de espera mediante <i>encuestas de satisfacción</i>. Según los resultados del índice de satisfacción del área de Servicios No Presenciales, el promedio de satisfacción del tiempo de espera durante el 2023 fue de un 98.64%. Para el año 2022 fue de un 99.14% y durante el 2021 fue de un 99.54%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de Satisfacción Ciudadana de los Servicios No Presenciales, anual.</li> </ul>	
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 en la prestación de servicios.</p>	

En la encuesta realizada en enero-marzo 2024, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 97.15% de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta, superando el 95% del estándar establecido.

En la encuesta realizada en enero-marzo 2023, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 99.68%. Los resultados para octubre-diciembre 2022, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 99.46%. En la encuesta realizada en octubre-diciembre 2021, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 99.71% de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta. En la encuesta realizada octubre-diciembre 2020, el servicio de Atención Telefónica obtuvo un 95.45%, superando el 95% del estándar establecido durante estos años.

En términos de transparencia e integridad, el cumplimiento de la eficiencia de respuesta es evaluado por la DIGEIG.

En la evaluación realizada en el periodo enero-diciembre del 2023, la eficiencia de respuesta no fue evaluada directamente repartiéndose los 13 puntos que se otorgan en cada evaluación a los otros ítems evaluados en el portal de transparencia, de igual forma se está haciendo en lo que va del año 2024.

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.

	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados encuesta Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Índice de Satisfacción ciudadana / Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</li> <li>- Matriz de encuestas Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Evaluaciones DIGEIG 2021, 2022, 2023, 2024.</li> </ul>	
<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. A través de los procesos de mejora continua, el Catálogo de Servicios se mantiene en revisión constante y actualización de los servicios.</p> <p>Actualmente contamos con 12 servicios gratuitos y 6 servicios con costos establecidos según el <i>Tarifario</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- Tarifario de servicios.</li> <li>- Portal Web Institucional.</li> </ul>	

<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 2023 y 2022.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Servicios Publicados en el Portal Web.</li> <li>- Resultados Evaluaciones de la DIGEIG.</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		<p>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.</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>En el trimestre enero-marzo 2024, se recibieron 118 incidencias, de las cuales 41 corresponden a quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos. A todas las quejas y sugerencias se dieron respuesta, y se tomó 1 acción en referencia a de estas.</p> <p>En el trimestre octubre-diciembre 2023, se recibieron 211 incidencias, de las cuales 67 corresponden a quejas y sugerencias realizadas por ciudadanos. A todas estas se dieron respuesta, y se tomaron acciones en referencia a 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><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de quejas y sugerencias anuales (2021, 2022, 2023 y 2024).</li> <li>- Informes Quejas y Sugerencias trimestrales (2021-2024)</li> </ul>	
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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Playbook.</li> </ul>	
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 los resultados correspondientes al 2023 en brecha de género, fueron de un 1.74 de 2.00 puntos. Nota: el 2024 aún no se evalúa.</p> <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><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares de evaluación iTICge.</li> <li>- Resultados evaluación iTICge 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia mediciones sobre el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes ni el grado en que se cumplen.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<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>Para la versión del 2023, esta categoría cambia de nombre por e-Participación. la institución obtuvo una puntuación de 15 de 15.00 puntos.</p>	

	<p>En el 2022, se obtuvo una puntuación de 22.30 en esta categoría. Y para las evaluaciones de los años 2019, 2020 y 2021 obtuvimos 25 puntos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares de Evaluación iTICge.</li> <li>- Resultados evaluación iTICge 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
<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 con los requerimientos de la ley, se garantiza la transparencia de las informaciones y es evaluado por la DIGEIG.</p> <p>El promedio de las evaluaciones del año 2023 se encuentra en 99.74 puntos.</p> <p>Hemos mantenido una puntuación mayor a los 95 puntos en todo el año 2022, obteniendo resultado general en diciembre de 99.78 puntos.</p> <p>En diciembre 2021, obtuvimos un resultado general de 98 puntos y en 2021 se mantuvo una puntuación mayor a los 95 puntos en todo el año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de la DIGEIG 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>- Índice Portal Transparencia.</li> </ul>	

**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.I. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>I) 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>La percepción de la imagen y rendimiento general aumentó un 8.54 %, con un resultado de 82.67 % en 2023, comparado con los resultados del año 2021 con un 74.13 %, comparado con los del año 2019 de 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> </ul>	

<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>A través de los resultados de la encuesta de <i>Clima Organizacional del 2023</i>, el 87.50% de los encuestados valoran la percepción de manera positiva de que sus superiores comunican la visión, misión y los valores. De igual forma, en la evaluación 2021 87.50% de los encuestados, valoraron la percepción de manera positiva. Presentando un incremento en comparación con los resultados del año 2019, de un 85.30% de percepción positiva.</p> <p>Los colaboradores consideran que el supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas, obteniendo un 90.39% de valoración, la cual aumento en comparación al 2021 en la que indicaron un 88.25% de valoración positiva. Presentando un incremento comparado con los resultados del 2019, que presentaron un 84.31 % de percepción positiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023. (pregunta No. 25 y 37).</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> <li>- Informe Encuesta de Comunicación Interna.</li> </ul>	
--	--	--

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Según los resultados de la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en la OGTIC 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 73.56% en el 2023.</p> <p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado de la Encuesta de Clima, Dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, Pregunta 19.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<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>.</p> <p>Los resultados en la dimensión de austeridad y combate de la corrupción arrojaron un 90.63% de positividad en el 2023. Los resultados obtenidos de esta dimensión arrojaron un 89.33% de positividad</p>	

	<p>en el año 2021 con un aumento de 9.18% en comparación al 2019 con 80.15% de positividad.</p> <p>A través de la inducción desde la CIGCN se concientiza a los nuevos colaboradores sobre los conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado de la dimensión de <i>Austeridad y Combate</i> de la Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> <li>- Proceso de Inducción al Personal.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la OGTIC realizamos Encuesta de Clima Organizacional, adicional a esta en este 2024 se han implementado encuestas internas sobre distintos servicios y/o procedimientos de las áreas internas, para motivar la retroalimentación del personal y mejorar a favor de todos.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2023, la positividad general de la misma fue de un 82.67%. incrementando en comparación con los resultados a años anteriores.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2021, la positividad general de la misma fue de un 74.13%, en la encuesta</p>	

	<p>del 2019, los resultados presentaron una positividad general del 73.87%.</p> <p>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>También se realiza una encuesta de comunicación interna, con la finalidad de medir la satisfacción y percepción de los colaboradores de los procesos de comunicación desarrollados y los distintos canales disponibles. 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> <li>- Encuesta de Comunicación Interna.</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	En los resultados arrojados en la Encuesta de Clima realizada en la institución en el 2023, se obtuvo una percepción hacia la responsabilidad social de	

	<p>70.00%, a través de la dimensión de Balance Trabajo Familia. La cual ha aumentado durante este periodo.</p> <p>En la <i>Encuesta de Clima</i> realizada en el 2021, existe una percepción hacia la responsabilidad social de 67.92%, la cual se evidencia en la dimensión de Balance Trabajo Familia. En relación con el resultado del 2019 de un 67.06% de positividad en la dimensión de Balance Trabajo Familia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resultado Dimensión <i>Balance Trabajo y Familia</i>.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<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 2023 reflejando un 79.62% de positividad.</p> <p>En comparación al 2021 de un 77.71% de positividad obteniendo un crecimiento de un 4% con relación a la <i>encuesta</i> realizada en el año 2019, donde se obtuvo un 73.73% de positividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
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 87.74% de positividad en el año 2023, un 76.31% de positividad en el año 2021 y un 80.64% en el año 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión <i>Uso de la Tecnología</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> </ul>	
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>La agilidad de la organización ha sido medida en la <i>Encuesta de Clima Organizacional 2023</i>, logrando una percepción valorada en un 87.63% en la dimensión de enfoque a resultados y productividad y un 79.62% en la dimensión de mejora y cambio.</p>	

	<p>En 2021 obtuvo 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023, dimensiones <i>mejora y cambio</i> y <i>enfoque a resultado y productividad</i>.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> </ul>	
--	--	--

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	<p>En la institución se toma en cuenta la capacidad de los altos y medios directivos para el cumplimiento de nuestros objetivos.</p> <p>Así se evidencia en los datos arrojados en la dimensión Liderazgo y Participación en la <i>Encuesta de Clima Organizacional 2023</i>, con una positividad de 91.35%. Del mismo modo, en 2021 con un 91.67% de positividad, aumentando con relación al año</p>	

	<p>2019, con un resultado de 82.36% en esta dimensión.</p> <p>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 2023. En 2021 también se obtuvo un 87.50% de positividad, con un ligero aumento de un 2.6% con relación al 2019 donde se obtuvo un 85.30% de positividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023, dimensión <i>Liderazgo y Participación</i>, Preg. 37 y preg. 28.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> </ul>	
<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 2023, 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 90.99% en el año 2023, un 81.25% en el año 2021 y un 81.62% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023 dimensión <i>Normatividad y Proceso</i>.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021.</li> <li>- Informe Encuesta de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<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 60.67% en la dimensión “<i>Cantidad de Trabajo</i>” en la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> del 2023.</p> <p>En la encuesta del 2021, se obtuvo una valoración de un 62.71%. Este resultado aumentó en comparación al año 2019, en el cual se obtuvo un 58.04% de positividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023 dimensión <i>Cantidad de trabajo</i>.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima</li> <li>-</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En la <i>Encuesta de Clima Organizacional</i> realizada en el 2023 sobre la gestión del conocimiento en la OGTIC, obtuvo un 88.77% de positividad en la dimensión de <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i>.</p>	

	<p>Los resultados arrojaron en 2021 un 70.83% de positividad y en el 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 89.43% en 2023, un 69.79% de positividad en el 2021 y un 80.39% en el 2019.</p> <p>Así mismo, se obtuvo un 94.71% en cuanto a la percepción del personal sobre el <i>conocimiento de la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento procesos, entre otros)</i>, un 90.63% en el 2021 y un 90.20% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023, dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo. Preguntas 30 y 49.</i></li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Según los resultados de la <i>Encuesta de Clima Organizacional del 2023</i>, la percepción en cuanto a la dimensión <i>Comunicación</i> obtuvo un 87.02% de positividad.</p>	

	<p>En 2021 arrojó un resultado positivo de 82.29%. En el año 2019 se obtuvo un 83.34% de positividad en esta dimensión.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la dimensión de <i>Comunicación</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuesta de Comunicación Interna.</li> <li>- Resumen Encuesta de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuesta de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<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 2023, se obtuvo un resultado de 83.66% en esta dimensión. En la encuesta del 2021 se obtuvo un resultado de 75.83% y en el año 2019, se obtuvo un 75.30% en la dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado Dimensión de <i>Reconocimiento Laboral</i>, Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<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 2023, en la dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, de un 79.62%, en 2021 de un 77.71%. Se puede evidenciar un crecimiento en ambos periodos en comparación a los resultados del año 2019, con un 73.73%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado dimensión de <i>Mejora y Cambio</i> de la encuesta de clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuesta de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	

### 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 del ambiente de trabajo y la cultura, obtuvimos un resultado 82.67% en la percepción general de la institución en el 2023, la cual ha aumentado en relación a un 74.13% 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 73.56% de positividad en el 2023, la cual también ha aumentado significativamente en comparación a los resultados del 2021 que se obtuvo un 64.58% y el 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 77.40% en 2023, con un 71.88% de positividad en el 2021 y un 79.41% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023, (<i>Resultado de la pregunta 31 y 45</i>).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019,2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<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 un 70% en el 2023, un 67.92% en el 2021 y un 67.06% en el 2019.</p> <p>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 88.14% en el 2023, siendo la más alta hasta el momento, en comparación con un 85.25% de positividad en el 2021 y un 85.62% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023. (<i>Resultados de las dimensiones Calidad de Vida Laboral y Balance Trabajo y Familia</i>).</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuesta de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> </ul>	

<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 en 2023, arrojó un 82.05% en la dimensión de <i>Equidad y Género</i>, mientras que los resultados del 2021 arrojó un 59.73% y 2019 un 66.99% de positividad.</p> <p>En cuanto a la dimensión <i>Reconocimiento Laboral</i>, el personal entrevistado valoró con un 83.66% en este 2023, con un 75.53% la percepción sobre el comportamiento de la organización en la igualdad y oportunidad de trato en el 2021. Y los resultados del 2019 arrojaron un 75.30% en esta dimensión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023 <i>Resultados de las dimensiones Equidad y Género y Reconocimiento Laboral</i>.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2023, 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 88.94%.</p>	

	<p>En los resultados del 2021 se obtuvo un 76.05% de positividad y en 2019 se obtuvo un 89.22%.</p> <p>En cuanto a la dimensión de <i>Disponibilidad y Recursos</i>, el personal valoró la percepción con un 88.14% en este 2023, un 60.07% de positividad en el 2021 y un 81.70% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión de <i>Disponibilidad y Recursos</i> y <i>Pregunta 8</i> de las encuestas de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	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 70.67% 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 2021 de un 50% y del 2019 de un 34.32%.	

	<p>El personal valoró con un 80.77% de positividad, la percepción sobre la dimensión <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i> en el 2023, con un 70.83% en el 2021 y 74.70% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensiones <i>Servicio Profesional de Carrera y Capacitación Especializada y Desarrollo</i>, de las Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<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 2023, esta dimensión obtuvo un 83.66% de valoración positiva, en 2021 un 75.83% y en 2019 un 75.30%.</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 90.39% este 2023, en 2021 un 88.55% de positividad en la percepción de los colaboradores 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 92.79% en el 2023, un 93.75% en el 2021 y un 86.28% en el 2019.</p> <p>El personal encuestado asegura que los <i>supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo con las capacidades o competencias</i>, valorando la percepción con un 90.39% este 2023, con un 90.63% de positividad en el 2021 y un 83.33% en el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión de Reconocimiento Laboral de la encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Preguntas 25, 54 y 61 de las Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<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 2023</i>, esta dimensión fue valorada con un 83.66% de positividad. En el año 2021 obtuvo un 70.83% y en el 2019 un 74.70% de positividad en esta dimensión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión <i>Capacitación Especializada</i> y Desarrollo encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Resumen Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informes Encuestas de Clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Comparativo Encuesta de Clima.</li> </ul>	
--	---	--

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### 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>Este 2024 el nivel de rotación del personal de enero a abril es de un 7 %. 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Medición Índice de Rotación del Personal.</li> <li>- Nivel Rotación del Personal.</li> </ul>	<p>Actualmente no se mide el nivel de absentismo.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La participación de los colaboradores en actividades de mejora institucional es significativa, se evidencia la participación de estos tanto como facilitadores, como participantes de las capacitaciones en el programa "Academia OGTIC" lanzado este 2024.</p>	

	<p>Siendo este un programa formativo con talento interno que permite ampliar la oferta formativa, en esta primera edición se incluyeron 16 colaboradores como facilitadores de las distintas áreas de la institución.</p> <p>Se realizó una <i>Encuesta de Comunicación Interna</i> logrando una participación de 85 empleados de diferentes áreas en el 2022.</p> <p>Se realizó una encuesta para levantar las actividades de mejora considerando la participación del personal y reforzar el Plan de Acción Encuesta de Clima Organizacional. En esta encuesta participaron 66 empleados en el 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Facilitadores "Academia OGTIC".</li> <li>- Calendario de Actividades "Academia OGTIC".</li> <li>- Listados de Participantes de las Capacitaciones.</li> <li>- Levantamiento Plan de Acción de Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>- Informe de Resultados Encuesta de Comunicación interna.</li> </ul>	
<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. Hasta el momento, no se han reportado conflictos de intereses.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de estadísticas de las solicitudes recibidas en OAI.</li> <li>- Informes estadísticos trimestrales 311 (Queja, reclamación y sugerencia).</li> <li>- Plan de Acción Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 2024.</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Actualmente estamos en desarrollo de acciones a través del Plan de Responsabilidad Social, para reactivar la participación voluntaria y la documentación requerida para el funcionamiento, así como la integración de los colaboradores al voluntariado.</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"> <li>- Recolección de juguetes con motivo al Día de Reyes.</li> <li>- Primera jornada de Reforestación.</li> <li>- Recolección de tapas de plástico <i>TapitasxQuimio</i></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Circular No.03-2024 Actualización del Comité de Responsabilidad Social (RSI).</li> <li>- Minuta de Reunión Comité de RSI 2024.</li> <li>- Levantamiento del Plan de Responsabilidad Social 2024.</li> <li>- Borrador Política de Responsabilidad Social.</li> <li>- Listado de participación en actividades de voluntariado 2022.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria de voluntariado y Notificación de actividades.</li> </ul>	
<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 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>En OGTIC al momento de elaborar el Plan de Capacitación, se toma en cuenta brindar capacitaciones a los colaboradores para responder las necesidades de los ciudadanos y clientes, por lo que, en el plan del año 2023-2024, incluimos 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitaciones.</li> <li>- Matriz de quejas y sugerencias.</li> <li>- Indicadores reporte de Encuestas de Satisfacción de los servicios 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	

	- 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
<p>I) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En la OGTIC desde la Dirección de Recursos Humanos, se evalúan los indicadores relacionados con el rendimiento individual.</p> <p>Contamos con el sistema de evaluación del desempeño donde se visualizan los resultados del comportamiento de los subsistemas, acorde a los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Según la publicación realizada en la <i>Memoria Institucional 2023, la Gestión del Desarrollo</i>, tiene un 88% de cumplimiento, 96% en <i>Gestión del Rendimiento</i>, un 80% 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>. En la encuesta de clima realizada en 2023, contamos con una puntuación de 100%.</p> <p>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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de los Acuerdos y Evaluaciones de Desempeño.</li> <li>- Memoria institucional 2021 (pág. 100), 2022, (pág. 109) y 2023 (pág. 107).</li> <li>- Indicadores SISMAP de Gestión Humana.</li> </ul>	
<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 2023, se obtuvo un 87.74% de positividad en la dimensión <i>Uso de la tecnología</i>. En el 2021, se obtuvo un 76.31% de positividad en esta dimensión y en el 2019 se obtuvo un 80.64%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen encuesta de clima 2019, 2021 y 2023.</li> <li>- Informe Resultados encuesta de clima 2019, 2021 y 2023.</li> </ul>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencian los resultados de las capacitaciones programadas vs. ejecutadas, ni mediciones de la satisfacción de las capacitaciones ofrecidas.</p>

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la OGTIC anualmente se reconoce el esfuerzo individual de nuestros colaboradores mediante la aplicación del incentivo por rendimiento individual, campeón al servicio y el colaborador destacado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa sobre Incentivos por Desempeño Laboral.</li> <li>- Matriz de Campeón al Servicio.</li> <li>- Correo de Socialización Campeón del Servicio.</li> <li>- Política de Sistema de Reconocimiento Institucional (PL-RH-SRI-001).</li> </ul>	
--	--	--

**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:		

<p>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.</p>		<p>No hay evidencias de medición del impacto en la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.</p>
<p>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.).</p>		<p>No se evidencian mediciones sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se evidencia mediciones de la percepción de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>
<p>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.</p>		<p>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.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>En todas las evaluaciones realizadas por la DIGEIG, la OGTIC ha obtenido resultados por encima del 95%, evidenciando nuestro compromiso en cuanto a la transparencia.</p>	

	<b>Evidencias:</b> - Resultados Evaluación del Portal Transparencia 2021, 2022, 2023 y 2024.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia mediciones del 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.).	Contamos con buenos resultados respecto a la accesibilidad de la organización por medio de las encuestas de valoración de los servicios de Firma Digital (FD) y el Centro de Contacto Gubernamental (CCG) Estas presentan los siguientes resultados de promedio general en los años: 2022 - FD:94.6% / CCG: 99.5%; 2023 - FD: 97.8% / CCG:99.5%; 2024 - FD:97.3% / CCG: 99.7%  <b>Evidencias:</b> - Informes Resultados Satisfacción de los Servicios, Sección Carta Compromiso.	

### 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	Se evidencia que la OGTIC, realiza actividades para preservar y mantener los recursos de la organización. Durante el 2023, ingresamos al Programa Gobierno Sostenible como parte de las acciones que realiza la institución para el cumplimiento de las políticas establecida por los órganos rectores.	

<p>de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se ha documentado las facilidades eléctricas para apoyar la gestión de mantenimiento preventivo, correctivo y de emergencia, logrando de este modo conservar registros de cambios e incidentes de eventos. mantenimiento programado regular para todas las instalaciones de soporte de infraestructura o, simplemente, el mantenimiento preventivo/correctivo de activos específicos en el Centro de Datos.</p> <p>Para determinar la efectividad y el consumo energético del centro de datos, se realizó un diagnóstico PUE, medida utilizada para determinar la eficiencia energética de un centro de datos y para obtener la afectividad del uso de la energía total y de la demanda en los equipos TI, logrando una valoración dentro del estándar y revisión recurrente con un resultado de PUE 1.9.</p> <p>A través de Firma Digital (FirmaGOB), se reduce el uso de papel e impresiones, el cual permite gestionar el ciclo de vida de aprobación y firma de los documentos desde cualquier lugar, permitiendo reducir costos de mensajería, archivo, entre otros.</p> <p>De igual modo se realizan los mantenimientos adecuados a los vehículos, locales y extintores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria Institucional 2023.</li> <li>- Cronograma de Mantenimientos, servicios generales.</li> <li>- Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

<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. En el 2022, se desarrollaron 34 resúmenes de prensa digital, enviados a los asesores y directores de la institución.</p> <p>Las coberturas recibidas por los medios de comunicación en lo referente a la institución se registran y describen en el Informe de OGTIC.</p> <p>En lo que respecta al año 2023 se realizaron 20 campañas de comunicación interna, se produjeron más de 170 audiovisuales, se realizaron 72 notas de prensa</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de planificación comunicación interna y externa.</li> <li>- Metas comunicaciones POA 2021, 2022 y 2023.</li> <li>- Memoria Institucional 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe semestral MINPRE.</li> <li>- Informe OGTIC en los medios.</li> <li>- Resumen de prensa digital.</li> </ul>	
<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>Somos parte de 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>Además, tenemos un (1) colaborador con discapacidad visual que desempeña sus funciones en la Dirección Jurídica. Así mismo se busca impactar a 100 jóvenes con el Programa INTRO de Semilleros Digitales, desde el desarrollo de habilidades en tecnologías emergentes hasta la inserción en el mercado laboral y el fomento de soluciones con impacto social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de encuentro con el CONADIS.</li> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral.</li> <li>- Publicaciones Semilleros Digitales</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo, 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 y dos en el 2023 (2).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera Jornada de Reforestación, participando más de 60 voluntarios resultando en la siembra de 1800 unidades de árboles forestales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donación de juguetes con motivo al Día de Reyes, donde se donaron juguetes a más de 200 niños en Santo Domingo Este.</li> <li>- Recolección de tapas de plástico como parte de la iniciativa <i>TapitasxQuimio</i>, donde fueron recolectadas 16,500 tapitas.</li> <li>- Celebramos el Día Internacional de la Niña en Dominicana Innova 2023.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones de las actividades.</li> <li>- Notificación de resultados TapitasxQuimio.</li> <li>- Convocatoria de voluntariados.</li> <li>- Política de Inclusión Social y Laboral.</li> <li>- Política de Responsabilidad Social Institucional.</li> <li>- Correo informativo “Tapitas X Quimio”.</li> <li>- Correo informativo “Donación de Juguetes”.</li> <li>- Convocatoria Primera Jornada de Reforestación.</li> <li>- Memoria Institucional.</li> </ul>	
<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 la Dirección de Innovación se han realizan diversos intercambios para el fomento y desarrollo de este tipo de cultura.</p> <p>Entre estos intercambios destacamos realizamos un (1) evento llamado Dominicana Innova 2024, en el cual en esta versión se llevó a cabo un (1) bootcamp de cuatro semanas en el que participaron 25 jóvenes, este cerró con un hackathon de tres días.</p>	

Así mismo, en el marco de Dominicana Innova, los Semilleros INTRO lanzaron la convocatoria de 100 jóvenes provenientes de Santo Domingo Norte para que tengan la oportunidad de transformar su futuro con tecnología avanzada. También fue desarrollado INCUBO, fue el primer Semillero Digital centrado en Inteligencia Artificial, se dedicó a transformar a ingenieros de software, programadores, analistas de sistemas y científicos de datos.

Además, fue desarrollado el Webinar Metaverso 360°: Accesibilidad, Inclusión y Derechos Humanos en Dominicana Innova, en este abordó la accesibilidad, inclusión y derechos humanos dentro del contexto digital, particularmente en el metaverso. Fue un foro donde especialistas internacionales y locales discutieron cómo las innovaciones digitales pueden diseñarse para ser inclusivas, siendo este desarrollado con la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), la Misión Permanente de la República Dominicana ante la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, y la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), garantizaron una visión global y experta sobre estos temas críticos.

Por último, se lanzó la *Red de Laboratorios de Innovación*, una iniciativa clave de la Política Nacional de Innovación 2030, estableció un modelo a seguir para las redes de innovación en el país.

**Evidencias:**

- Listado de participantes.
- Fotografías de los intercambios.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas establecidas en la Matriz POA.</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> <li>- Informe semestral a MINPRE.</li> <li>- Publicaciones Dominicana Innova 2023, 2024.</li> <li>- Blog institucional, publicaciones y noticias de eventos</li> </ul>	
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>En lo anual, realizamos la semana de la salud, donde se hicieron (5) charlas sobre temas relacionados con el bienestar de los empleados en el 2022.</p> <p>En el 2023 hizo una (1) charla bajo el tema <i>Hábitos de una Familia Saludable</i> y en el 2024 ampliamos la oferta celebrando el Mes de la Salud OGTIC durante todo abril, con siete (7) actividades entre charlas y jornadas de salud en nuestras diferentes localidades.</p> <p>Además, contamos con un Comité SISTAP actualizado, el cual ha desarrollado un plan de acción. Desde OGTIC hemos puesto a disposición consultas médicas y una sala de lactancia para nuestro personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listados de Participantes Semana de la Salud.</li> <li>- Invitación correo charla Hábitos de una Familia Saludable</li> <li>- Correos de invitación Mes de la Salud</li> <li>- Indicador SISTAP en el SISMAP</li> <li>- Plan SISTAP y minutas de reunión</li> </ul>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo		No se evidencia medición de resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético,

de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<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 al Índice de Satisfacción General de la OGTIC según la encuesta realizada en el trimestre enero-marzo 2024 fue de 99.31%.</p> <p>El resultado en cuanto al Índice de Satisfacción General de la OGTIC según la encuesta realizada en el trimestre octubre-diciembre 2023, fue de 99.21%. En la encuesta realizada en el trimestre enero-marzo 2023 se obtuvo un 99.68%.</p>	No se evidencian resultados y el establecimiento de metas para todos los servicios ofrecidos.

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 *Percepción General de Calidad del Servicio*.

Se evidencia que contamos con una *Carta Compromiso al Ciudadano* y realizamos encuestas de la satisfacción de los servicios comprometidos para le trimestre enero-marzo 2024, logrando un 98.13% de Satisfacción General en el servicio Firma Digital Con Certificado y un Porcentaje de 99.31% en el servicio de Atención Telefónica, obteniendo resultados satisfactorios según las metas establecidas en la Carta.

Para el trimestre octubre-diciembre 2023, se efectuaron encuestas de la satisfacción de los servicios comprometidos, logrando un 99.24% de Satisfacción General en el servicio Firma Digital Con Certificado y un Porcentaje de 99.21% en el servicio de Atención Telefónica, obteniendo resultados satisfactorios según las metas establecidas en la *Carta Compromiso al Ciudadano*.

En las encuestas de la satisfacción de los servicios comprometidos para el 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 *Carta Compromiso 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.

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informes de Encuesta 2021, 2022, 2023 Y 2024.</li><li>- Encuestas de satisfacción ciudadana realizada por el Departamento PPP.</li><li>- Memoria institucional 2021-2023.</li><li>- Estándares Carta Compromiso.</li><li>- Evaluaciones de Carta Compromiso al Ciudadano.</li></ul>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La OGTIC tiene un impacto significativo en la sociedad dominicana, tanto en el ciudadano como en instituciones gubernamentales. Actualmente contamos con 3 puntos adicionales, Occidental Mall SDO, Colinas Centro SDN y Santiago.</p> <p>El impacto al ciudadano se evidencia a través de tres canales telefónicos principales: Centro de Atención Ciudadana (CAC *476, 311, 700) atendiendo 1,158,512 llamadas y 1,771,179 servicios brindados a los ciudadanos desde junio 2023 hasta el 14 de mayo 2024. El Canal Web (Portal Gob.do) 661,981 visitas desde el mes de junio 2023 hasta el 20 de mayo 2024.</p> <p>Con resultados en 2023, en el 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.</p> <p>También como se menciona anteriormente, las instituciones gubernamentales se ven impactadas de manera positiva mediante: <i>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</i>, entre otros servicios sumamente importantes y útiles para las</p>	
---	--	--

Instituciones, que impacta de manera directa la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos al ciudadano.

Dentro de las acciones son contempladas la prestación del servicio de Consultoría y Auditoría en las NORTIC, durante el 2023, este servicio recibió un total 487 solicitudes, las cuales fueron respondidas y atendidas, concretándose en un total de 480 acompañamientos brindados y 206 Auditorías NORTIC completadas a organismos gubernamentales de los diferentes poderes del Estado, traduciéndose esto en un total de 206 certificaciones y recertificaciones emitidas bajo estas normas.

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 Servicios RD, logrando resultados satisfactorios el Desarrollo de Plataformas y Servicios.

En el año 2023 se programó la atención de 950,000 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 1,351,704 ciudadanos en su calidad de vida.

En el año 2022 se programó la atención de 900,000 ciudadanos a través de los servicios de centro de atención telefónica (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.

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.

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.

**Evidencias:**

- Memoria Institucional 2021-2023.
- Catálogo de Servicios, 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 (benchmarking) 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>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>A mediados del 2023, contamos con 28 acuerdos marco de los cuales 8 presentan un grado de cumplimiento superior a un 80%.</p> <p>La Dirección Jurídica hasta octubre del 2023, evidencia la firma de 12 acuerdos específicos, la elaboración de 3 opiniones legales y la certificación de 8 procesos de compras. Con la firma de los 12 acuerdos específicos se ha logrado en la institución la incorporación de instituciones prestadoras de servicio al usuario en los Puntos GOB.</p> <p>En 2020 se firmaron 5 acuerdos, para 2021, 39. Para el año 2022 se firmaron un total de 86 acuerdos, aumentando la cantidad de acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria Institucional 2020, 2021, 2022, 2023.</li> <li>- Portal de noticias OGTIC.</li> </ul>	
<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"> <li>· Sistema de Monitoreo de la Administración pública (SISMAP), evaluado por el MAP: 96% jun 2024, 85.10% may 2024, 84.37% dic 2023. 85.83% dic 2022.</li> <li>· Uso de las TIC y gobierno electrónico (iTICge): 87.91% en 2022. 92.04% en 2021. 99.58% en 2019.</li> <li>· Cumplimiento de la ley 200-04, evaluación realizada por la DIGEIG: 99.56 1er trimestre del 2024, 99.74 dic 2023, 9.78% dic 2022 y 98% dic 2021.</li> <li>· Resultados de la Evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano: 97.46% de cumplimiento en 2024. 99% de cumplimiento 2023, 99% de cumplimiento en 2022. 98% de cumplimiento en 2021.</li> <li>· SISCOMPRAS evaluado por la Dirección General de Contrataciones Públicas: 96.86% en el primer trimestre 2024, 89.28% cuarto trimestre 2023. 85.83% cuarto trimestre 2022. 98.92% cuarto trimestre 2021. 99.62% cuarto trimestre 2020.</li> </ul>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP.</li> <li>- Informe SISMAP.</li> <li>- Resultados iTICge.</li> <li>- Resultados Evaluación Transparencia.</li> <li>- Informe NOBACI.</li> <li>- SISCOMPRAS.</li> <li>- Memoria institucional 2021-2023.</li> <li>- Matriz de Indicadores Institucionales 2020-2024.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Desde el Laboratorio de Innovación Digital (LID), en el 2023, se realizó el rediseño del portal único de becas, Integración de los servicios y simplificación de trámites para la formación de empresas en 24 horas de la Ventanilla Única de Formalización “Formalízate”. Mejoras del Portal Único de Servicios Digitales Gob.do (versión 2) y sus sesiones hacia la experiencia de consumo de los servicios para omnicanalidad, así como los momentos de vida y cuenta ciudadana, entre otros proyectos.</p> <p>En el año 2022, se han diseñado y realizado 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><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria Institucional 2021 (pág. 83), 2022 (pág. 17 a 23), 2023 (27 a 38).</li> <li>- Metas POA Innovación 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> </ul>	
<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 <a href="http://www.gob.do">www.gob.do</a>.</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 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> <li>- Noticia Logros del Programa Burocracia Cero.</li> <li>- Ventanilla Única de Inversión (VUI).</li> <li>- Portal gob.do.</li> <li>- Backoffice Beca tu Futuro.</li> </ul>	
--	--	--

**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 2023, obtuvimos un desempeño general en la gestión de Recursos Humanos de un promedio de un 84%, 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 2022, obtuvimos un desempeño general en la gestión de Recursos Humanos de 87.8%.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte mensual de Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras.</li> <li>- Resultados de indicadores SISMAP.</li> <li>- Plan de Capacitaciones.</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> </ul>	
<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</p>	

se encarga de siempre buscar mejoras en el desarrollo de nuestros procesos para poder obtener resultados eficaces.

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.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Mejora y Automatización de Procesos.</li> <li>- Memoria Institucional 2022 (pág. 76-77, y 146).</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de buenas prácticas Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Correo invitación a los encuentros.</li> </ul>	
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>Contamos con una <i>Matriz de Seguimiento de Acuerdos</i>, con el fin de dar seguimiento tanto a los</p>	

	<p>acuerdos institucionales como a los compromisos entre la institución y sus aliados.</p> <p>A mediados del 2023, contábamos con 28 acuerdos marco de los cuales 8 presentan un grado de cumplimiento por encima de un 80%.</p> <p>Durante todo el año 2023, se lograron importantes avances en la incorporación de instituciones mediante acuerdos específicos. Con la apertura de los nuevos Puntos GOB Santo Domingo Oeste y Santiago, para estos se han suscrito doce (12) acuerdos interinstitucionales.</p> <p>En 2022 se firmaron 86 acuerdos, aumentando los de las autoridades y la organización. En 2020 se firmaron 5 acuerdos, para 2021, 39.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Seguimiento de Acuerdos (MT-RI-SAM-001).</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> </ul>	
<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</p>	

institución. El personal se ha entrenado debidamente para usar la firma digital.

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.

A su vez, la implementación de firma digital impacta significativamente la burocracia para la aprobación de los documentos.

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.

Desde enero de 2023 hasta mayo de 2024, se han procesado 234,999 peticiones de firma digital, con un costo total de RD\$1,174,999. En comparación, a las manuscritas que habrían costado RD\$41,721,073. Gracias a su implementación en 92 instituciones. Esta implementación ha generado una significativa economía financiera al reducir los gastos asociados con la gestión de documentos en papel, demostrando la eficiencia y ahorro que la digitalización puede ofrecer al Estado. Este proceso digital ha reducido el tiempo de procesamiento en un 80%, facilitando una respuesta más rápida y eficiente a las solicitudes recibidas.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa de servicio.</li> <li>- Listado de las 92 Instituciones en FirmaGOB.</li> <li>- Listado de participantes entrenamiento Firma Digital.</li> <li>- Memoria Institucional 2023.</li> <li>- Informe Semestral 2024.</li> <li>- Noticias, Portal Institucional.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En 2023, fuimos auditados con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano por parte del Ministerio de Administración Pública, obteniendo una calificación de 97.46%. En el 2022, se obtuvo 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>Resultados de Evaluación de Encuesta de Clima Organización en el 2021 de 73.87%, en 2021 de 74.13% y en 2023 aumentando con un 82.67% positivamente.</p> <p>Resultados de Evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) fue evaluado por primera vez en el primer trimestre del 2023 en el cual obtuvo una calificación del 92%, en evaluación del segundo trimestre su calificación fue de un 80%</p>	

	<p>y Para el tercer trimestre obtuvo un 95%, siendo esta la calificación más alta a la fecha.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2021, 2022 y 2023.</li> <li>- Autoevaluación CAF.</li> <li>- Evaluación EDI 2022.</li> <li>- Informes Trimestrales POA.</li> <li>- Informe de Avances PEI 2021-2024.</li> <li>- Portal de Transparencia.</li> <li>- Comparativo de Evaluaciones de Clima Laboral 2019,2021 y 2023.</li> <li>- Memoria Institucional.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La OGTIC cuenta con las certificaciones y premios mencionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La institución fue nominada en 3 pilares que engloban 7 categorías, con 11 postulaciones, de las cuales fue premiada: en el pilar Gobierno Digital, en el primer lugar de la categoría Mejor Proyecto en Colaboración Institucional Digital con Burocracia Cero.</li> <li>- OGTIC recibió el primer lugar en la categoría Mejor Proyecto con Impacto Social usando Tecnologías Digitales con Gobverse y obtuvo otro primer lugar al Mejor Proyecto de Gobierno en Educación y Capacitación Digital con Educatrópolis.</li> <li>- Recibimos dos premios de plata, siendo galardonada en segundo lugar, en Mejor Solución en Servicios Públicos Digitales con</li> </ul>	

	<p>Carpeta Ciudadana y Mejor Uso de Datos Abiertos para Servicios Gubernamentales con el proyecto Cuenta Única Ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Premios Latam Digital 2023.</li> <li>- Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano A2.</li> <li>- Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano A3.</li> <li>- Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano A4.</li> <li>- Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales E1.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sellos de las NORTIC en el portal web.</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> <li>- Portal Institucional Noticias.</li> </ul>	
<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>En el presente Índice la OGTIC fue evaluada por primera vez en el primer trimestre del 2023 en el cual obtuvo una calificación del 92%, en evaluación del segundo trimestre su calificación fue de un 80% y Para el tercer trimestre obtuvo un 95%, siendo esta la calificación más alta a la fecha.</p>	

	<p>Se ejecutó el 82% del presupuesto en el año 2022. En el año 2021, se ejecutó un 88% del presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución Presupuestaria 2021-2023.</li> <li>- Memoria Institucional 2021-2023.</li> </ul>	
<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 2023, en el eje estratégico <i>Desarrollo Productivo</i>, del objetivo <i>Competitividad e innovación en un ambiente favorable</i>, se programó la atención 985,000 ciudadanos y se logró impactar a un total de 746,154 ciudadanos por los diferentes canales de servicios. Con un presupuesto ejecutado de RD\$ 461,468,689.10 equivalente a un 65.97%.</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 (Centro de Atención Telefónica) gubernamental y puntos GOB. Con un presupuesto ejecutado de RD\$ 277,997,172.06, 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 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 <i>Desarrollo productivo</i>, del objetivo <i>Competitividad e innovación en un ambiente favorable</i>, 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>- Ejecución Presupuestaria 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>- Informe Físico Entregado a la DIGEPRES cargado en el Portal Transparencia.</li> </ul>	
--	---	--

**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.