

ogtic



Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación

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

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

Santo Domingo
27 de junio 2024

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	1
I. ASPECTOS GENERALES	2
I.1. MARCO INSTITUCIONAL	2
I.1.1. MISIÓN	2
I.1.2. VISIÓN	2
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	2
I.1.4. BASE LEGAL	3
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	9
I.1.6. SERVICIOS	10
I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	17
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	23
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	23
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	24
2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	25
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	26
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	28
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES	29

RESUMEN EJECUTIVO

El Autodiagnóstico CAF 2024, es el resultado de una ardua labor con las diferentes áreas que impactan esta evaluación, basándonos en el análisis profundo de cada criterio para lograr identificar nuestros puntos fuertes como institución y las oportunidades de mejora.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1. MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1. MISIÓN

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

I.1.2. VISIÓN

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

I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

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

I.1.4. BASE LEGAL

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

Leyes

- Ley Núm. 153-98 de fecha 27 de mayo 1998, Ley General de las Telecomunicaciones.
- Ley Núm. 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, de fecha 14 del mes de agosto del año 2002
- Ley Núm. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública de fecha 28 días del mes de julio de 2004.
- Ley Núm. 10-04, de fecha 20 de enero de 2004, que crea la Cámara de Cuentas de la República Dominicana,
- Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto de 2006.
- Ley Núm. 53-07, sobre crímenes y delitos de alta tecnología, de fecha 23 de abril de 2007.
- Ley Núm. 41-08, sobre Función Pública de fecha 04 de enero de 2008.
- Ley Núm. 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, en el artículo 16 sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación que promueve el uso de las TIC, como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.
- Ley Núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 06 de agosto de 2013.
- Ley Núm. 172-13, la cual tiene por objeto la protección integral de los datos personales.
- Ley Núm. 310-14 de fecha 15 de julio de 2014, que regula el envío de correos electrónicos no solicitados (spam).
- Ley Núm. 6132 de fecha 13 de febrero 2019, Ley Sobre expresión y difusión del pensamiento.
- Ley Núm. 167-21 de fecha 12 de agosto del 2021, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Decretos

- Decreto Núm. 335-03, que aprueba el reglamento de aplicación de la ley 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- Decreto Núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia del Poder Ejecutivo.
- Decreto Núm. 178-05, de fecha 12 de marzo de 2005, que modifica el nombre del Instituto Audiovisual de Informática (IADI), a Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC).
- Decreto Núm. 130-05, de fecha 25 del mes de febrero del año 2005, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto Núm. 244-06, de fecha 09 de junio de 2006, que conforma el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.
- Decreto Núm. 228-07, de fecha 19 de abril de 2007, establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), como canal de voz oficial, primer punto de contacto y principal de comunicación para atención telefónica del Gobierno dominicano.
- Decreto Núm. 229-07, de fecha 19 de abril de 2007, establece en su artículo 3, numeral 3.4, como funciones de la OPTIC: “Formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y la modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)”.
- Decreto Núm. 709-07, de fecha 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC, que instruye a toda la Administración Pública del Estado dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos.

- Decreto 615-07 Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales, de fecha 23 de octubre de 2007.
- Decreto Núm. 192-07, de fecha 03 de abril de 2007, que crea el programa de mejora regulatoria.
- Decreto Núm. 175-08, de fecha 24 de marzo de 2008, instruye y empodera a la OPTIC, a dar asesoría en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación y Gobierno Electrónico a toda la administración pública.
- Decreto Núm. 694-09, de fecha 17 de septiembre de 2009, establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones.
- Decreto Núm. 551-09 de fecha 29 de julio de 2009, que instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.
- Decreto Núm. 626-12 de fecha 10 de noviembre de 2012, crea ventanilla única de inversión.
- Decreto Núm. 543-12 reglamento de aplicación Ley de Compras y Contrataciones, de fecha 06 de septiembre 2012.
- Decreto Núm. 490-12, de fecha 21 de agosto de 2012, que crea la Dirección General de Comunicación (DICOM).
- Decreto Núm. 486-12, de que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Decreto Núm. I-13 sobre Estandarización de Portales de Transparencia.
- Decreto Núm. 134-14, Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014, artículo 16, literal G, establece la responsabilidad a la OPTIC, por el cumplimiento de las políticas transversales, relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Decreto Núm. 258-16, de fecha 16 de septiembre de 2016, mediante el cual se crea el Programa “República Digital” como el conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de las tecnologías de información y comunicación en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos.
- Decreto Núm. 15-17, de fecha 08 de febrero de 2017, que establece el procedimiento para asegurar el control del gasto y pago a proveedores.
- Decreto Núm. 389-17, de fecha 23 de octubre de 2017, donde la OGTIC gestionará la plataforma Electrónica en apoyo a la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- Decreto Núm. 229-18, programa de simplificación de trámites de fecha 19 de junio de 2018.
- Decreto Núm. 230-18, de fecha 19 de junio de 2018, regular la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021.
- Decreto 640-20, de fecha 11 de noviembre del año 2020, que instruye al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) a elaborar, articular y coordinar la Estrategia Nacional de Competitividad, a partir de la identificación de las acciones, medidas y reformas necesarias para elevar los niveles de competitividad y productividad de la República Dominicana.
- Decreto Núm. 54-21, de fecha 02 de febrero de 2021, que crea la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Decreto Núm. 71-21, de fecha 08 de febrero de 2021, que crea el Gabinete de Transformación Digital.
- Decreto Núm. 527-21, de fecha 26 de agosto de 2021, se crea la Agenda Digital 2030.
- Decreto No.791-21 de fecha 9 de diciembre de 2021, que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las CIGCN, en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo. Deroga el Decreto. No.143-17.

- Decreto No. 92-22, de fecha 26 días de febrero del año 2022, que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, que definirá y orientará el intercambio de Información entre las instituciones públicas del Estado dominicano, para el fortalecimiento del Gobierno Digital y la medición de los avances de interoperabilidad de las instituciones públicas.
- Decreto No. 313-22, de fecha 14 de junio del año 2022, que aprueba la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2030, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2030. Modifica el párrafo I del artículo 12 del Decreto Núm. 230-18, que regula la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018–2021. Integra nuevamente el Consejo Directivo, presidido por el ministerio de la Presidencia. G. O. No. 11068 del 17 de junio de 2022.
- Decreto 685-22, de fecha 18 de noviembre de 2022, que establece los principios y lineamientos generales que servirán de base a los entes y órganos de la Administración pública para la adopción de controles, políticas y estándares para incrementar los niveles de madurez cibernética en el sector público.
- Decreto 707-22, de fecha 29 de noviembre de 2022, que crea la comisión ejecutiva del del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero).
- Decreto 08-23, de fecha 18 de 2023, para la implementación del V Plan de Acción de la Republica Dominicana 2022-2024 ante la Alianza para el Gobierno Abierto en las instituciones del Poder Ejecutivo.
- Decreto 15-23, de fecha 23 de enero de 2023, mediante el cual el señor Bartolomé Yaque Pujals Suárez queda designado director general de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), en adición a las funciones de director ejecutivo del Gabinete de Innovación, de conformidad al artículo I del decreto núm. 465-21, del 27 de julio de 2021; su función en el Gabinete de Innovación será desempeñada a título honorífico.
- Decreto 338-23, se crea El Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital donde la OGTIC asumirá la Dirección Ejecutiva del mismo.

- Decreto 498-23, se crea la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA).

Resoluciones

- Resolución Núm. 51-2013 de fecha 3 de diciembre de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- Resolución Núm. 024-18, de fecha 6 de junio de 2018, emitida por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la cual acredita a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como Entidad Certificadora de Firma Digital para el Estado.
- Resolución Núm. 009/18, de fecha 19 de junio de 2018, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba Manual de Organización y Funciones.
- Resolución Núm. 002-2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) que establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia en los portales de los organismos gubernamentales, del 10 de febrero del 2021.

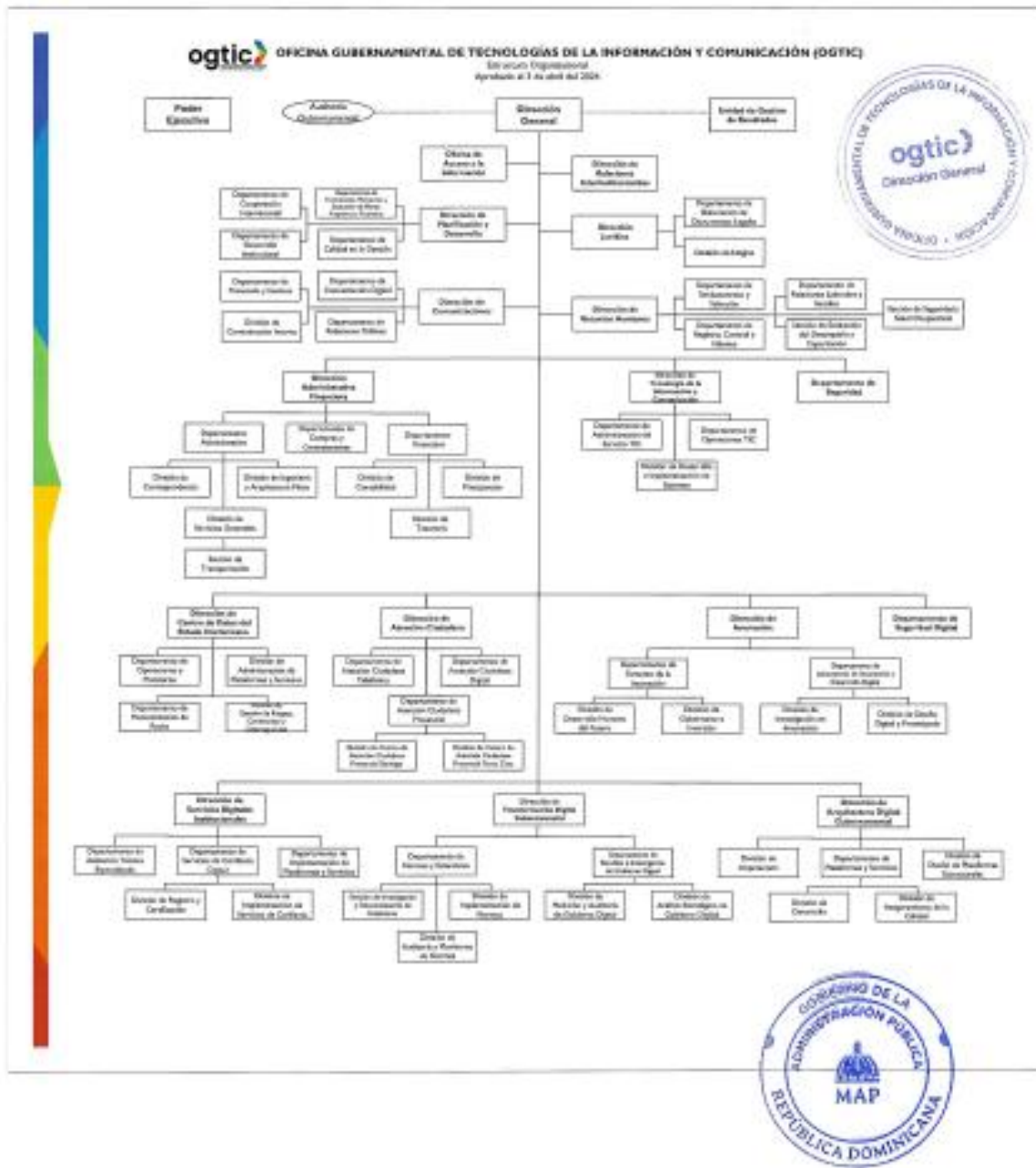
Reglamentos

- Reglamento 09-04 – Contratación de Firmas de Auditorías Privadas Independientes, 26 de febrero del 2009.

Circulares

- Circular DGCP44-PNP-2021-I, sobre uso de la firma digital en los procedimientos de contratación pública, de fecha 29 de enero del 2021.
- Circular, de fecha 03 de febrero de 2022, emitida por la DGCP, para la gestión integral y oportuna de los procedimientos de contratación de alquileres y arrendamientos de bienes inmuebles en el Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones Públicas (SECCP) – Portal Transaccional y registro de contratos.

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Referencia: Resolución Núm. 19/2024 que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Ver estructura organizativa en el enlace: [Organigrama archivos - Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación \(OGTIC\) : Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación \(OGTIC\)](#)

I.1.6. SERVICIOS

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

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

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

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

<p>I1. Vinculación de Instituciones de Administración Pública (IAP) al Centro de Contacto Gubernamental</p>	<p>Este servicio consiste en ofrecer a las instituciones gubernamentales el brindar las informaciones, consultas y/o trámites de servicios de estas, a la ciudadanía (usuarios) al comunicarse vía telefónica a la línea de contacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Elaborar una carta de solicitud dirigida al director general de la OGTIC, firmada por el incumbente de la institución que solicita.
<p>I2. Vinculación de Instituciones de Administración Pública (IAP) a los Centros de Servicios Presenciales (CSP)</p>	<p>Este servicio consiste en ofrecer a las instituciones gubernamentales, un espacio físico dentro de los Centros de Servicio Presencial (CSP), .GOB.DO distribuidos en el país, en los cuales las instituciones podrán colocar ocupar un puesto o estand para ofrecer sus diversos servicios al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Elaborar una carta de solicitud dirigida al director general de la OGTIC, firmada por el incumbente de la institución que solicita.
<p>I3. Alojamiento de Portales Gubernamentales.</p>	<p>Consiste en un hospedaje web, que proporciona espacio en un servidor compartido, el cual estará activo 24/7 donde se guardará la información de un sitio web en modalidad plataforma como servicio, y las condiciones están explicadas en la política de alojamiento de portales del Centro de Datos del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tener un nombre de dominio gubernamental (gob.do) registrado en NIC.DO. · Elaboración de una carta de solicitud, al director del Centro de Datos del Estado, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio, externando el interés de la adquisición del servicio.
<p>I4. Alojamiento de Correos Electrónicos Office 365 para las Instituciones del Estado</p>	<p>Consiste en ofrecer a los organismos gubernamentales el servicio de alojamiento de correos Microsoft Office 365.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tener un nombre de dominio gubernamental (. gob.do) registrado en NIC.DO. · Elaboración de una carta de solicitud, dirigida al Dirección del Centro de Datos del Estado, externando el interés de la adquisición del servicio, sellada y firmada por la autoridad máxima de la institución que solicita el servicio.

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

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

I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

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

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

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

EJE 3: INNOVACION, DATOS E INTEROPERABILIDAD

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

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

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

EJE 5: DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES

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

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

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

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

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

- Se evidencia un enfoque en la prestación de servicios de impacto para nuestros ciudadanos/clientes.
- Se mide la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.
- Se evidencia que la planificación estratégica contempla de manera interna los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género.
- Se está implementado el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SISTAP), para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigido a los ciudadanos/clientes y empleados.
- Se evidencia que existe un plan de mantenimientos preventivo del área de Servicios Generales.
- Se cuenta con un protocolo o plan de emergencia.
- Se evidencia que priorizamos la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, abrimos un dispensario médico y sala de lactancia en nuestra sede principal.
- Mostramos una consistencia en la medición de nuestro rendimiento a través de inspecciones o evaluaciones internas y externas enfocados en preservar la calidad de nuestros servicios y operatividad, así como también en la mejora continua institucional.
- se evidencia un reforzamiento en las mediciones actuales en cuanto al impacto de la tecnología y la digitalización.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.1.1.1 LIDERAZGO

- No se presentan áreas de mejora en este criterio.

2.1.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se presentan áreas de mejora en este criterio.

2.1.1.3 PERSONAS

- No se evidencia la implementación del Plan de Desarrollo de Recursos Humanos basado en competencias.
- No se evidencia un informe analítico del Plan de Capacitación.
- No se tiene el Plan de Desarrollo de Talento Humano basado en competencias.
- No se elabora un Informe de Desarrollo de Talento Humano.
- No se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

2.1.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se ha implementado una gestión de acuerdos para apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social entre la OGTIC y otras instituciones.

2.1.1.5 PROCESOS

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

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

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

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Mediciones de la Percepción

- No se mide el impacto en la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, (Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.)
- No se mide la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
- No se evidencia se mide la percepción de acciones específicas dirigidas a personas en situaciones de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamos de instalaciones, etc.
- No se mide el impacto de la OGTIC en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.

- No se mide el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Mediciones del rendimiento organizacional

- No se evidencian mediciones sobre la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad: (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- No se evidencian las metas de todos los servicios ofrecidos.
- No se ha realizado una evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

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

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

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

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución: Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	110	112
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	120	123
3: Personas (100 puntos)	74	76
4: Alianzas (100 puntos)	77	75
5: Procesos (120 puntos)	97	99
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	79	81
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	61	59
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	46	48
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	69	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	734	743