



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



Oficina Gubernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

---

## Memoria institucional 2021

### Índice de Contenido

- I. Resumen Ejecutivo
- II. Información Institucional
  - 2.1. Marco Filosófico Institucional
    - a. Misión
    - b. Visión
    - c. Valores
  - 2.2. Base Legal
  - 2.3. Estructura Organizativa
  - 2.4. Planificación Estratégica Institucional
- III. Resultados Misionales
  - 3.1. Transformación Digital
  - 3.2. DataCenter del Estado
  - 3.3. Servicios Digitales
  - 3.4. Atención al Ciudadano
  - 3.5. Agenda Digital – nuevos proyectos
- IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo
  - 4.1. Desempeño Área Administrativa y Financiera
  - 4.2. Desempeño de los Recursos Humanos
  - 4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos
  - 4.4. Desempeño de la Tecnología
  - 4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional
  - 4.6. Desempeño del Área Comunicaciones



V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

5.1. Nivel de Satisfacción con el servicio

5.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información

5.3. Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

5.4. Resultado mediciones del portal de transparencia

VI. Proyecciones al próximo año

VII. Anexos

a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

c. Plan de Compras



# I

## RESUMEN EJECUTIVO

---

Memoria institucional 2021

El presente documento tiene como finalidad mostrar la memoria institucional de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) correspondiente al año 2021. Donde Evidenciamos, los cambios positivos que ha experimentado la OGTIC y los avances logrados en la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano.

La OGTIC identificó la urgencia de actualizar y aplicar de manera efectiva las normativas relativas al Gobierno Electrónico, principalmente aquellas que no han sido aplicadas en nuestro país, y trabajar continuamente en la medición efectiva para la implementación del gobierno electrónico.

Para medir los avances en la implementación de los cuatro ejes evaluados por el Índice de uso TIC y de implementación de gobierno electrónico (iTICge) se hace en base a un promedio general del total de las instituciones medidas basándonos en una puntuación tope de 100 puntos. Este año el promedio ponderado obtenido de un total de 277 instituciones evaluadas y que denominamos **Puntuación País**, es de **67.00**. Con un crecimiento de **2.34%** comparado con el año 2019. Los pilares “Implementación de Gobierno Electrónico”, “Gobierno Abierto y e-Participación” y “Servicios en Línea” tuvieron un avance de **61.87%**, **66.07%** y **69.59%** respectivamente.

De igual forma, la OGTIC formó parte de las instituciones que conforman el **Plan Nacional de Vivienda Familia Feliz**, dentro de dicha iniciativa, se desarrolló un sistema de atención al ciudadano, alojado en nuestros servidores, donde convergen



instituciones públicas y privadas para la generación de soluciones de viviendas.

Además, se desarrolló el Portal Único de Transparencia, con fines de aportar a la centralización de la información de datos legales, nómina e información financiera de las instituciones del Estado Dominicano y con ellos lograr que el ciudadano pueda a solo un clic conseguir la información pública necesaria.

La OGTIC cuenta con tres canales de impacto de Atención al Ciudadano: **El Canal telefónico (Centro de Atención Ciudadana)** atendiendo a más de **898,854** ciudadanos en el 2021, **Canal Presencial (Punto GOB)** atendiendo a más de **190,910** ciudadanos en Megacentro y **213,713** ciudadanos en Sambil y **el Canal Web (Dominicana.gob.do)**. En ese sentido, la OGTIC avanzó tanto en el cumplimiento de las metas referentes a expansión, crecimiento, optimizar costos y en los resultados del porcentaje de satisfacción con los servicios ofrecidos.

Asimismo, la OGTIC a través de los canales de atención **\*462, 311, 700 y Puntos GOB** estuvo durante el año 2021 apoyando de manera activa a los principales programas gubernamentales, citando: al Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz, al Programa de Detección de Cáncer de Mama, Cervicouterino y Próstata, el Programa de tarjeta del seguro médico no contributivo del SENASA y becas universitarias para dependientes de fallecidos por COVID-19, a la Vinculación del sector salud al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, Soporte a la crisis de la Peste Porcina, Asistencia telefónica del Centro de Operaciones de Emergencia COE y en la Vinculación del gobierno local en los sistemas de atención ciudadana.

Como muestra de los avances del pilar "Servicios en Línea" del Índice de Uso de TICs e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), el cual mide el porcentaje de servicios transaccionales / interactivos implementados, la OGTIC obtuvo un 100% en el resultado final de los 21 nuevos servicios integrados.



Asimismo, la OGTIC puso a disposición de la ciudadanía el portal unico de becas (<https://becas.gob.do/>), concentrando toda la información en un lugar único, donde se documentarán y gestionarán las becas nacionales, internacionales, de investigación y de idiomas, desde su publicación hasta la adjudicación. Con la puesta en marcha de este portal se garantiza la transparencia de los procesos, permitiendo al usuario estar enterado de todas las etapas de su evaluación y será visible el resultado de su aplicación; es un portal web adaptable a cualquier dispositivo, informativo, fácil de usar, amigable y con un rápido tiempo de carga.

La OGTIC instrumentó el primer borrador de decreto del marco nacional de interoperabilidad y lo deposito en la mesa normativa del gabinete de Transformacion Digital digirido por la consultoria juridica del poder ejecutivo. Dicho marco de Interoperabilidad busca el intercambio de información de manera efectiva, para agilizar los procesos en los organismos estatales, reduciendo costos y evitando que el ciudadano suministre información que el Estado posee. La OGTIC promueve la certificación en la NORTIC A4; sobre la Implementación de Interoperabilidad entre instituciones, para lograr un mayor número de dependencias gubernamentales interoperables.

Con miras a continuar los trabajos nos hemos sumergido en un intercambio de experiencia con el gobierno de Estonia, a los fines continuar la implementación de la plataforma donada por este. La misma sirve para que interoperen los distintos sistemas tecnologicos de los organos rectores del Estado, para facilitar al ciudadano la realización de procesos y obtención de servicios. Además, reduce la duplicidad de trámites y costos por servicios.

El DataCenter del estado Dominicano brinda diversos servicios a las distintas instituciones públicas con soporte eficiente 24/7. Además, con el fin de seguir creciendo y ampliar los servicios brindados, la OGTIC se encuentra en un proceso de estructuración de nuevos servicios.



A tales fines se está trabajando con una propuesta de implementación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), la Expansión de la estructura física y la reestructuración del Centros de Operaciones de Redes (NOC). La importancia de esto recae en el impacto a todas las instituciones que están alojadas en el Datacenter del Estado y con esto permitiendo generar mayores garantías en la seguridad del ciberespacio.

Hoy día la continuidad de las operaciones y los problemas de ciberataques son aspectos que despierta gran interés en los gobiernos. Es por ello, que la evaluación de la arquitectura tecnológica, seguridad TICS y pruebas de penetración, son servicios que deben ser parte de cualquier negocio, sujeto al cumplimiento de normas de un buen esquema en las estructuras del Gobierno corporativo.

En ese sentido y con el objetivo de implementar soluciones innovadoras a la ciudadanía, la OGTIC ha desarrollado una novedosa herramienta denominada **Reportero de la Gestión Gubernamental**. Esta aplicación móvil permite al usuario hacer reportes de incidencias del día a día que afectan su entorno y la sociedad según su localización. A la fecha la OGTIC ha concluido en el diseño y desarrollo del aplicativo, la estructuración del *BackOffice*, así como también, realizado las pruebas de calidad (QA) y las pruebas de estrés y se encuentra en la primera fase de uso por los usuarios.

Es importante también resaltar, que la OGTIC desarrolló e instaló el **sistema de gestión de inventario de vacunas y, realizó capacitaciones al personal encargo de esto. Adicionalmente**, provisionó recursos y apoyó con la digitación diaria de los totales de vacunados en sus diferentes tipos de vacunas y dosis desde el 16 de febrero del 2021, estos datos estadísticos enviados por los médicos de área. Todo esto en colaboración con el Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI).





La OGTIC acompañó al Ministerio de Educación, en la implementación de la virtualidad de las clases en el contexto del COVID-19. Dicho acompañamiento, abarca la carga de todo el contenido audiovisual, creado para la educación primaria y secundaria dominicana, a una Interfaz de programación de aplicaciones API por sus siglas en inglés, para los medios de comunicación (radio y televisión).

Bajo la necesidad de contar con un órgano colegiado de gobierno, que permita la convergencia de las distintas instituciones que forman parte de la transformación digital del Estado Dominicano se crea mediante el decreto 71-21 el Gabinete de Transformación Digital, a través del cual se le asigna secretaría técnica dentro del Gabinete de la Agenda Digital y la gestión de apoyo a las distintas mesas sectoriales y temáticas..

La Agenda Digital 2030, una carta de ruta que nos guiará hacia donde queremos estar como nación en materia de adopción tecnológica, impactando a los sectores productivos, gubernamentales, académicos y la sociedad en su conjunto.

Los planes, proyectos e iniciativas priorizadas de la Agenda Digital 2030 se perfeccionaron en el decreto 527-21 y sus documentos conexos.

OGTIC ha tenido un rol vital en el Componente de Gobierno Digital dado que cuenta con 27 proyectos que entre los cuales podemos contemplar el fortalecimiento y expansión del uso de los servicios digitales de confianza en el Estado Dominicano.

No menos importante, la OGTIC lanza su Tercera Versión de su Carta Compromiso al Ciudadano posicionándose como una institución referente y de consulta en la mejora continua de los servicios ofrecidos, siendo esta una de las pocas instituciones que cuenta con la tercera versión en un escenario de mejora.



## II

# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

Memoria institucional 2021

### 2.1. Marco Filosófico Institucional

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), creada con la responsabilidad de diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, y otros.

#### A. Misión

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

#### B. Visión

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.

### **C. Valores**

- Agilidad
- Transparencia
- Colaboración
- Innovación
- Audacia
- Servicio



### III

## BASE LEGAL

---

#### Memoria institucional 2021

La base jurídica que sustenta el rol de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), está compuesta principalmente de un conjunto de Leyes, Decretos y Resoluciones que mencionamos a continuación, además del Programa de Gobierno 2021-2024 de la actual gestión del Presidente Constitucional de la República Dominicana, Sr. Luis Abinader:

#### Constitución de la República Dominicana

- **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.
- **Ley Núm. 200-04**, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- **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. 310-14** de fecha 15 de julio de 2014, que regula el envío de correos electrónicos no solicitados (spam).
- **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. 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. 486-12**, de que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- **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. 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 374-20**, de fecha 21 de agosto de 2020, que designa al señor Pedro Antonio Quezada Cepeda, Director General de la OGTIC.
- **Decreto Núm. 54-21**, de fecha 02 de febrero de 2021, que crea la Oficina Gubernamental de Tecnología 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.
- **Resolución No. 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 Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), como Entidad Certificadora de Firma Digital para el Estado Dominicano.
- **Reglamento 09-04** – Contratación de Firmas de Auditorías Privadas Independientes, 26 de febrero del 2009.



## 2.3. Estructura Organizativa

Ver estructura organizativa en el enlace:

<https://optic.gov.do/transparencia/documentos/estructura-organica-de-la-institucion/>



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

APROBADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN NÚM. 0002/21 DE FECHA 14 DE JUNIO DEL 2021.





## Principales funcionarios de la OGTIC

Pedro Antonio Quezada Cepeda

**Director General**

---

José Delio Ares Guzmán

**Asesor**

---

Armando Manzueta

**Director Transformación Digital Gubernamental**

---

Juan Vidal Pardilla Guerrero

**Director Administrativo y Financiero**

---

Isaac Emmanuel Vásquez Montilla

**Director de Planificación y Desarrollo**

---

Rosanni Sena

**Directora Centro de Atención Ciudadana**

---

Karoline Taylor Vásquez

**Directora Servicios Digitales Institucionales**

---

Kaking Choi De La Cruz

**Director del Data Center de Estado**

---

Santo Domingo Henríquez

**Director Red Del Estado Dominicano**

---



Tomas Kelly

**Director de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales**

---

Marlene Decena

**Directora Jurídica**

---

Rosaily Rodríguez

**Directora de Comunicaciones**

---

Gloris Pérez

**Departamento de Recursos Humanos**

---

Rafael Ovalle

**Departamento de Seguridad de la Información**

---

Bernardo Batista

**Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación**

---



## 2.4. Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021, el Plan de Gobierno del Cambio 2020-2024 y el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional elaborado por el MEPyD.

Este instrumento de planificación refleja las prioridades de la gestión y la visión definida por la alta dirección, en función de las necesidades identificadas.

Asumimos cinco (5) Ejes Estratégicos enfocados en: ofrecer, robustecer, impactar, fortalecer, garantizar, eficientizar los sistemas y mejorar la eficiencia interna. Los cuales se dio inicio durante el año 2021 en las adecuaciones pertinentes orientadas a optimizar su cumplimiento. Estos ejes son:

- Eje 1: Marco normativo digital;
- Eje 2: Servicios públicos digital accesibles y atención ciudadana eficiente;
- Eje 3: Innovación, datos e interoperabilidad;
- Eje 4: Desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura pública digital;
- Eje 5: Desarrollo y fortalecimiento de capacidades institucionales.



## III

# RESULTADOS MISIONALES

---

Memoria institucional 2021

Siendo el órgano rector en materia de tecnología y comunicación en el Estado, con un enfoque en brindar soluciones donde por medio de las TIC faciliten el acceso a la ciudadanía, contamos con los siguientes procesos misionales.

### 3.1. Transformación Digital

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) continua el proceso de medición en todo el territorio nacional. Unas 278 instituciones forman parte de la línea base del Índice de Uso de TIC en Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) en los que se evalúan, de manera sistemática, los esfuerzos realizados por las instituciones en materia del uso de soluciones de TIC para la implementación del Gobierno Digital, enfocados principalmente, en los lineamientos gubernamentales y el marco normativo de TIC, así como también lo establecido en la Agenda Digital 2030 país.

El índice posee 4 pilares en los que se sustenta:

- **Uso de las TIC:** evalúa la disponibilidad y buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos.
- **Implementación de e-Gob:** evalúa el uso dado a los recursos humanos y tecnológicos para la implementación y seguimiento de estándares y mejores prácticas tanto nacionales como internacionales, presencia web institucional, transparencia, datos abiertos, interoperabilidad e interacción con el ciudadano a través de las redes sociales.



- **Gobierno Abierto y e-Participación:** evalúa el nivel de participación de los ciudadanos en las políticas públicas utilizando medios electrónicos y el empoderamiento que estos tienen para ejercer tal derecho. Además de la publicación de datos abiertos por parte de las instituciones y el cumplimiento con la normativa NORTIC A3.
- **Desarrollo de e-Servicios:** mide el nivel de desarrollo de los servicios ciudadanos en cada una de las instituciones gubernamentales y verifica cuáles instituciones tienen su catálogo de servicios en línea, así como el nivel de avance de dichos servicios.

Este indicador es medible a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Los datos correspondientes a los pilares Gobierno Abierto y e-Participación, así como Desarrollo de e-Servicios, son reportados a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), debido a que estos resultados son necesarios para crear el Macro indicador de Transparencia que también se encuentra dentro del SMMGP.

El indicador completo se reporta de manera trimestral al Ministerio de la Presidencia. Actualmente **278 instituciones fueron medidas** y 209 fueron reportadas a Presidencia. La OGTIC realizó un plan de trabajo para dar un acompañamiento a las 35 instituciones que se encontraban en el rango de color rojo (bajo).

Para dar asistencia al grupo de instituciones con mayores problemas (estatus rojo), 35 instituciones fueron convocadas a participar en el taller “Cómo mejorar el posicionamiento su institución en el iTICge”, organizado por la OGTIC en la semana del 26 al 30 de julio del año 2021.






Después del taller, un equipo de la División de Medición y Auditoría de Gobierno Digital remitió un informe con todas las oportunidades de mejoras a todas las instituciones que participaron en el taller, todo esto para ofrecerles la asesoría necesaria para que pudieran subir de puntuación y mejorar el estatus en el SMMGP.

Todo lo trabajado con ellas, estuvo dentro del marco de los siguientes puntos:

- Asesoría personalizada con el equipo que coordina los trabajos de cada institución.
- Revisión y llenado de preguntas del formulario del iTICge.
- Auditorias de mejoras implementadas por las instituciones.
- Revisión y aplicación de sometimientos vía SISTICGE.

Los avances de estas instituciones se podrán notar al momento de publicar los resultados de la evaluación general que llevaremos a cabo en el período comprendido entre el mes de diciembre y marzo.

#### RESUMEN GENERAL

Estatus	Cantidad	%
	89	42.58%
	80	38.28%
	40	19.14%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

Hasta la fecha se han realizado unas **158 asistencias técnicas** y **215 asesorías** a todas las instituciones que lo han requerido a nivel nacional.



El estudio, en su totalidad cuenta con una muestra de 277 instituciones lo que se traduce al 84% del Estado dominicano y 54,846 variables diferentes procesadas. Indicadores que sumados en promedios generales por eje y pilar arrojan datos muy positivos en el uso de las TIC, se muestran a continuación:

Instituciones Medidas	Año	Puntuación País	Uso de las TIC	Implementación de Gobierno Electrónico	Gobierno Abierto	Servicios en Línea
98	2014	48.08	61.32%	39.18%	0.00%	29.81%
110	2015	52.33	70.84%	46.94%	0.00%	29.36%
121	2016	56.44	73.12%	49.97%	0.00%	42.23%
207	2017	58.28	70.47%	51.54%	0.00%	51.20%
260	2018	59.72	72.44%	53.12%	60.08%	57.12%
281	2019	65.47	76.33%	58.66%	65.54%	64.88%
<b>277</b>	<b>2020</b>	<b>67.00</b>	<b>72.64%</b>	<b>61.87%</b>	<b>66.07%</b>	<b>69.59%</b>

- Más del 88% de las instituciones encuestadas posee un Centro de Datos o *Datacenter*. El 99.28% se asesora de la OGTIC en asuntos TIC, además de informarnos de sus proyectos TIC. Aún no ha sido posible cuantificar el valor de las inversiones TIC en el Estado dominicano. Es importante cuantificar el tipo y costo de la inversión TIC para poder evaluar el impacto del uso transversal de estas herramientas.
- Cabe destacar que al igual que en las entregas previas del iTICge, instituciones claves para la apropiada implementación de la interoperabilidad declinaron o ignoraron los intentos de levantamiento de su estatus. En este punto sobresale la institución responsable del registro civil y la identificación de los ciudadanos, pues sus bases de datos y servicios ciudadanos son componentes principales de muchos de los servicios medidos por el iTICge en otras instituciones del Estado dominicano.



- El 91% de las instituciones evaluadas mantiene actualizadas copias de seguridad/respaldo de sus sistemas para usarlos en caso de falla.
- El uso de *cloud computing* muestra un incremento de un 89% a un 92% de las instituciones que los utiliza; para hosting de páginas web 86%, correo electrónico 82%, almacenamiento alterno 60%, hosting de servidores 38% y sitios de procesamiento alterno 23%.
- El 40% de las instituciones auditadas utiliza la firma digital; de estas el 75.89% fue emitida por la OGTIC. Un incremento favorable comparado con el 2019 que tenía un 69.52%. Si el Estado Dominicano desea completar su objetivo de una mayoría de servicios transaccionales, las instituciones deben considerar prioritario iniciar el uso de firmas electrónicas para certificar los documentos electrónicos producidos.
- Más de un 87% de las instituciones medidas están vinculadas al Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias, en comparación a la medición anterior con 82%.
- La empleomanía en las instituciones evaluadas por el estudio es de **413,698 empleados fijos**.
- El 50.58% de ellos son mujeres. Entre los puestos con mejor salario del Estado, el 48% son ocupados por hombres y el 52% por mujeres.
- De los empleados que reciben entrenamiento en TIC, los hombres representan un 47% en comparación con el 53% de las mujeres, con acceso a un computador el 44.62% son hombres y un 55.38% mujeres. La equidad de género en la contratación, puestos de importancia y entrenamiento tecnológico del sector público, ha mejorado en comparación con las cifras del año 2019.
- La publicación de datos abiertos por parte de las instituciones presentó un aumento a un 79.42%, en relación al año pasado que fue un 71.17%. De estas, las publicaciones o actualizaciones de datos hechas en el repositorio de datos, [www.datos.gob.do](http://www.datos.gob.do) fueron de un 94%. Dentro de ese mismo orden





el porcentaje de instituciones que lograron la certificación bajo la norma NORTIC A3 fue de un 58.48%, a diferencia del 2019 que teníamos un 59.07%.

- Se identificaron 4,252 servicios en línea publicados en portales; 38.08% informativos, 37.44% interactivos y el 24.48% transaccionales. 104 servicios más en comparación con el año 2019.
- Los canales de atención más utilizados por las instituciones: 95.94% portal web, redes sociales 77.49%, Aplicación Móvil 46.49%, Centro de Contacto Gubernamental 32.84%, Call Center propio 30.26%, Oficina Comercial 27.68%, Ventanilla Única 12.18%, y PuntoGOB Megacentro 7.38%.
- En la última publicación del estudio, se muestran avances y mejoras considerables en comparación con años anteriores. La conclusión que podemos extraer de estos resultados es que existe evidencia suficiente para aclamar la transversalidad de las TIC en el Estado dominicano como una realidad. Aunque todavía tenemos retos en interoperabilidad entre las instituciones en general, los resultados de esta medición son muy positivos y alentadores.

### **Avances en la simplificación de trámites, servicios públicos, servicios en línea.**

**Burocracia Cero** - En miras a hacer frente a las problemáticas de simplificación de trámites, mediante el Decreto Núm. 640-2020, de fecha once (11) de noviembre del año 2020, se instruye al Consejo Nacional de Competitividad (CNC), la elaboración de 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. Como primera reforma de la Estrategia Nacional de Competitividad, se crea el Programa Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente para promover la eficiencia en la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes,

que permitan



la simplificación de los trámites y servicios públicos,

así como la mejora en la calidad de las regulaciones, reduciendo los tiempos y costos para los ciudadanos y empresas.

Dicho programa busca aumentar la productividad de los ciudadanos y las empresas, reducir el costo social de las regulaciones en más de un 50%, limitar la cantidad de documentos solicitados, facilitar el acceso a los servicios a través de canales digitales, aumentar la satisfacción ciudadana y reducir los tiempos de respuesta en los servicios públicos.

Para los fines, existe una Mesa Técnica creada por el Decreto, integrada por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), el Ministerio de la Administración Pública (MAP), y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Dichos actores son responsables de la coordinación del programa. En cuanto al rol de cada entidad, el CNC realiza el análisis de calidad regulatoria a las normativas vinculadas al trámite y determinar si requieren modificación; el MAP es el responsable de la simplificación de los trámites, revisión y análisis de los procesos a partir de los cuales se generan servicios públicos, identificando, conjuntamente con los equipos designados de las instituciones, áreas de mejora y proponiendo acciones para su solución; y la OGTIC está encargada de parametrizar y automatizar los trámites y servicios gubernamentales identificados, contemplando los flujogramas de procesos.

Mediante la Resolución 0002-2021 sobre el Programa Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente, emitida por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), revisada y consensuada con la OGTIC y el MAP, se establecieron los trámites priorizados a ser intervenidos en el año 2021, y el mecanismo de cumplimiento de las acciones de mejoras identificadas para cada trámite. Las mejoras conllevarán acciones de revisión normativa, simplificación, automatización y digitalización de procesos.



Como meta de 2021 a 2024, se han priorizado **274 trámites** los cuales representan un costo de aproximadamente un **3% del PIB**. De manera puntual, para el 2021 se tiene pautada la simplificación de 66 trámites (los cuales luego aumentaron a 84).

De manera puntual, la OGTIC apoyó con:

- Acercamiento con el sector privado para apoyo presupuestario.
- Definición y selección de personal OGTIC para el programa Burocracia Cero.
- Apoyo en elaboración de propuesta Programa Formativo para una Administración Pública de Alto Rendimiento junto al CNC, AMCHAMDR, INAP, MAP y OECD para 30 participantes. Este programa contemplará el Reglamento de Aplicación de la Ley de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria por lo cual iniciaría entre febrero-marzo 2022.
- Plataforma Única de Interoperabilidad, la cual se encuentra en proceso de implementación.
- Comunicación y apoyo en definición de hitos por trimestre y mapa de ruta de proyectos priorizados del Programa Burocracia Cero.
- Apoyo en el seguimiento a las ventanillas únicas, y revisión borrador de Decreto que dispone la reactivación de los comités para el establecimiento de ventanillas únicas para trámites y servicios.
- Revisión y apoyo en la plataforma de registro único de mejora regulatoria.
- Revisión borrador Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, la cual luego fue promulgada. Dicha Ley contempla responsabilidades de OGTIC.

### **Uso e Implementación de TIC y Gobierno Digital**

Como parte del cumplimiento de la responsabilidad que tiene la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) de ejecutar acciones para la implementación del gobierno digital en la República dominicana.



Durante el 2021 se ha continuado fortaleciendo el Marco Normativo de Uso e Implementación de TIC y Gobierno Digital con la actualización de diferentes normativas que lo conforman y brindando acompañamientos a los organismos gubernamentales para el logro de sus certificaciones en los diferentes estándares que contiene este Marco.

Actualmente el Marco Normativo de Uso e Implementación de TIC y Gobierno Digital está conformado por un total de 11 normativas, denominadas NORTIC, y 2 guías de implementación, siendo éstas las siguientes:

### **Normativas vigentes**

- **NORTIC A1:2014** – Norma General sobre Uso e Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano.
- **NORTIC A2:2021** - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, desarrollada con el objetivo de regular la creación y gestión de los medios web de los organismos y el cumplimiento de la transparencia gubernamental a través del establecimiento de directrices y recomendaciones basadas en buenas prácticas y tendencias actuales, las cuales son ajustadas a las necesidades locales de los organismos pertenecientes al Estado dominicano.
- **NORTIC A3:2014** - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, la cual surge de los esfuerzos llevados a cabo por la DIGEIG y la OPTIC, con el objetivo de fortalecer los niveles de transparencia y mecanismos para el escrutinio y la supervisión de la gestión pública, con énfasis en la responsabilidad gubernamental mediante la publicación de datos abiertos gubernamentales.
- **NORTIC A4:2014** - Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano, establece las directrices a seguir para el intercambio de información a través de interoperabilidad de manera efectiva, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios



provenientes de la administración pública y que requieran de la participación de varias entidades en conjunto, reduciendo costos, trámites y evitando que el ciudadano suministre información que el Estado posee.

- **NORTIC A5:2019** - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, ene como propósito la normalización, homogeneización y automatización de todos los servicios del Estado dominicano, estableciendo para esto directrices de control, las cuales, garanticen una gestión eficiente y aseguren la calidad, disponibilidad y continuidad de los mismos conforme a los diferentes canales de prestación, en especial aquellos en línea.
- **NORTIC A6:2015** - Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, creada con el objetivo de que todo software desarrollado o adquirido en la administración pública sea un activo que agregue valor, evitando la duplicidad de esfuerzos en las instituciones e impulsando el desarrollo libre a nivel país, surge esta normativa, como un método de regulación en el Estado a través de políticas, planes, procedimientos y metodologías que garanticen su correcta implementación y administración.
- **NORTIC A7:2016** - Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano, la cual, tiene como finalidad establecer el marco de gestión que deben seguir los organismos para la correcta implementación de la seguridad y continuidad en sus espacios físicos, reduciendo posibles brechas en una sociedad de la información que se encuentra en continua expansión.
- **NORTIC A8:2018** – La Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en el Estado Dominicano, tiene como objetivo de dictar los parámetros necesarios para la compra, uso y disposición final de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) en la administración pública, a través de estándares y políticas regulatorias para mitigar sus efectos nocivos, surge esta normativa como el primer paso hacia



un cambio de cultura y paradigmas relacionado al manejo de residuos

- **NORTIC B1:2016** - Norma para la Implementación y Gestión de la Conectividad en el Estado Dominicano, Esta normativa es considerada como una guía de buenas prácticas, creada con la finalidad de establecer un estándar que sirva de soporte para lograr la efectiva conectividad de la infraestructura de TIC en la administración pública, de modo que las instituciones puedan aprovechar al máximo sus recursos tecnológicos y que estos cumplan con estándares de calidad y seguridad, permitiendo reducir los costos operacionales y de mantenimiento.
- **NORTIC B2:2018** - Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano, establece los requisitos que deben cumplir los portales de los organismos gubernamentales, de manera que estos cumplan con los criterios de accesibilidad en lo referente a su navegación y contenido publicado, a fin de que pueda garantizarse que todos los usuarios tengan completo acceso a las informaciones, procesos o servicios ofrecidos a través de dichos medios.
- **NORTIC E1:2018** - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, tiene el objetivo de establecer un marco regulatorio de identidad, configuración y seguridad en toda la administración pública del Estado dominicano que tenga presencia en una red social, a fin de facilitar y aumentar la participación e interacción entre la ciudadanía y las instituciones de manera homogénea.

### **Guías de implementación**

- **Guía de Uso del Portal de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano** - Conjunto de pasos o instrucciones que orientan a los organismos del Estado en el proceso de cumplimiento de la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3:2014), específicamente en la forma de uso del portal de Datos Abiertos ([www.datos.gob.do](http://www.datos.gob.do)), indicando de manera secuencial el proceso de registro de cuenta, así como



el enlace para la publicación de los datos estadísticos relevantes y de interés general

- **Guía de Implementación para la NORTIC A4** - Como soporte a los estándares y requerimientos que contempla la Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A4), se elaboró la guía de implementación para dicha norma, la cual, establece las pautas que pueden seguir los organismos para lograr interoperar entre sí, permitiéndoles intercambiar información de una manera más efectiva y fluida para el beneficio de los mismos, así como del ciudadano.

#### Estadísticas de certificaciones NORTIC emitidas por normativa.

NORTIC	Cantidad de certificaciones emitida durante el 2021	Cantidad de certificaciones emitidas desde 2014
A2	46	366
A3	56	356
A4	30	115
A5	14	66
A6	2	13
A7	2	6
B2	5	8
E1	58	297

Como parte de los esfuerzos realizados por OGTIC para implementar el gobierno digital en la administración pública, través de su departamento de Normas y Estándares, ofrece el servicio de consultoría y auditoría en las NORTIC. Mediante este servicio, durante el 2021, se recibieron y fueron atendidas **514 solicitudes** de diferentes organismos gubernamentales para recibir el acompañamiento en los procesos de implementación de las diferentes normativas que componen el Marco



Normativo de Uso e Implementación de TIC, evidenciando el interés y buena disposición de las instituciones públicas en hacer un mejor uso de las tecnologías, adhiriéndose a los lineamientos definidos por OGTIC, los cuales están basados en las mejores prácticas internacionales y adaptados a las necesidades del país.

Las solicitudes realizadas se clasifican en 2 tipos, siendo estos:

- **Certificaciones:** Organismos gubernamentales que solicitan por primera vez el acompañamiento para la implementación de una normativa en la cual no se han certificado antes.
- **Recertificaciones:** Organismos gubernamentales que solicitan el acompañamiento para validar su cumplimiento en una normativa que ya tienen certificada pero su tiempo de vigencia está próximo a caducar.

<b>Cantidad de solicitudes recibidas durante el 2021 y su distribución según su tipo</b>	
<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Cantidad de solicitudes atendidas</b>
Certificación	208
Recertificación	306
<b>Total de solicitudes</b>	<b>514</b>

## **Resultados de los Programas Implementados**

### **Certificaciones NORTIC**

Se abarca el resultado obtenido de la prestación del servicio de **Consultoría y Auditoría en las NORTIC**, el cual 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).





- **Inclusión de nuevas instituciones**

Como resultado del acompañamiento ofrecido 11 nuevas instituciones lograron completar todos los requisitos para obtener una o más certificaciones, con lo cual se finaliza el año con un total de **241 organismos** que cuentan con una o más certificaciones bajo las NORTIC.

<b>Cantidad de organismos certificados por año</b>	
<b>Año</b>	<b>Cantidad de organismos certificados en una o más NORTIC</b>
<b>2017</b>	144
<b>2018</b>	180
<b>2019</b>	214
<b>2020</b>	231
<b>2021</b>	241*

\*Algunos números varían debido a que algunos organismos que estuvieron certificados en años anteriores, por disposiciones gubernamentales, fueron unificados o eliminados.

- **Certificaciones**

Durante el 2021 fueron emitidas un total de **47 certificaciones** a organismos gubernamentales que tienen como objetivo seguir escalando en el modelo de madurez de la implementación de las NORTIC.

<b>INSTITUCIONES AMPLIANDO SU MARCO NORMATIVO</b>	<b>NORTIC</b>
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFFAA)	E1:2018
Superintendencia de Seguros (SuperSeguros)	A2:2016
Ministerio de Hacienda (MH)	B2:2018
Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)	E1:2018



Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	B2:2018
Institucion del tabaco de la Republica dominicana (INTABACO)	A2:2016
Tesoreria Nacional de la República Dominicana (TN)	A5:2019
Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviacion Civil (CESAC)	A5:2019
Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	E1:2018
Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	A4:2014
Ayuntamiento Municipal de San José de las Matas (SAJOMA)	E1:2018
Ayuntamiento Municipal de San José de las Matas (SAJOMA)	A3:2014
Unidad de Análisis Financiero (UAF)	E1:2018
Seguro Nacional de Salud (SENASA)	B2:2018
Instituto Dominicano de Aviacion Civil (IDAC)	B2:2018
Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)	E1:2018
Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC)	A2:2016
Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	E1:2018
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de las Fuerzas Armadas (SVSP)	A5:2019
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	E1:2018
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	A4:2014
Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE)	E1:2018
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de las Fuerzas Armadas (SVSP)	A4:2014



Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	A5:2019
Armada de República Dominicana (ARD)	E1:2018
Servicio Geológico Nacional (SGN)	E1:2018
Armada de República Dominicana (ARD)	A4:2014
Superintendencia de Seguros (SuperSeguros)	A4:2014
Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	E1:2018
Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	A5:2019
Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	A2:2016
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	A5:2019
Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	E1:2018
Ejército De La República Dominicana (ERD)	A7:2016
Fuerza Aerea de la Republica Dominicana (FARD)	A4:2014
Dirección General Del Catastro Nacional (DGCN)	A4:2014
Parque Zoológico Nacional (ZOODOM)	A2:2021
Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA)	A4:2014
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	A6:2016
Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	A3:2014
Parque Zoológico Nacional (ZOODOM)	A3:2014
Dirección General de Cine (DGCINE)	A2:2016
Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)	E1:2018
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	A5:2019
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)	A4:2014



Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano (MNHN)	A2:2016
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	A6:2016

- **Recertificaciones**

Durante el 2021 fueron emitidas **155 recertificaciones** a diferentes organismos gubernamentales.

<b>INSTITUCIONES RECERTIFICADAS</b>	<b>NORTIC</b>
Superintendencia de Bancos (SB)	A2:2016
Servicio Nacional de Salud (SNS)	A3:2014
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	A3:2014
Procuraduría General de la República Dominicana (PGR)	A2:2016
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	E1:2018
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1)	A4:2014
Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM)	A2:2016
Liga Municipal Dominicana (LMD)	A3:2014
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	A3:2014
Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	A3:2014
Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	A3:2014
Ministerio de Cultura (MINC)	A2:2016



Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)	A2:2016
Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	A2:2016
Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	A2:2016
Ministerio de Hacienda (MH)	A5:2019
Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM)	A3:2014
Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	E1:2018
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	A4:2014
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	E1:2018
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	A3:2014
Dirección General del Catastro Nacional (DGCN)	A2:2016
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	E1:2018
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	A7:2016
Consejo Nacional De Zonas Francas De Exportación (CNZFE)	E1:2018
Instituto Nacional De Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	A2:2016
Junta de Aviación Civil (JAC)	A2:2016
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	A3:2014
Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	A4:2014
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	E1:2018



Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	E1:2018
Policía Nacional (PN)	E1:2018
Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	A3:2014
Dirección General de Aduanas (DGA)	A4:2014
Defensa Civil Dominicana (DCD)	E1:2018
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1)	A5:2019
Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	A3:2014
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	E1:2018
Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	A2:2016
Fuerza Aerea de la Republica Dominicana (FARD)	A2:2016
Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	B2:2018
Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARSSEMMA)	A2:2016
Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	A3:2014
Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM)	A3:2014
Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	A5:2019
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	A4:2014
Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	A5:2019
Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	A4:2014
Hospital Docente Padre Billini (HDPB)	E1:2018



Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	A2:2016
Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	A4:2014
Plan de Asistencia Social de la Presidencia (PASP)	A2:2016
Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	A4:2014
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	A4:2014
Servicio Nacional de Salud (SNS)	E1:2018
Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	E1:2018
Oficina Nacional de Estadística (ONE)	A2:2016
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	A4:2014
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	E1:2018
Dirección General de Aduanas (DGA)	E1:2018
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	E1:2018
Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	A3:2014
Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE)	A3:2014
Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	A3:2014
Ministerio de Defensa (MIDE)	A3:2014
Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	A3:2014
Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	A2:2016
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)	E1:2018
Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)	A3:2014
Departamento Aeroportuario (DA)	A3:2014
Dirección General de Aduanas (DGA)	A3:2014



Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch (HTQPJB)	A3:2014
Instituto Nacional de la Vivienda (INVI)	A2:2021
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	A2:2021
Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	E1:2018
Departamento Aeroportuario (DA)	E1:2018
Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF)	A2:2016
Armada de República Dominicana (ARD)	A3:2014
Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	E1:2018
Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Moca (CORAAMOCA)	E1:2018
Dirección General de Migración (MIGRACIÓN)	E1:2018
Sistema Unico de Beneficiarios (SIUBEN)	E1:2018
Instituto Nacional De Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	A3:2014
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	A2:2016
Policía Nacional (PN)	A3:2014
Archivo General de la Nación (AGN)	E1:2018
Ministerio de Defensa (MIDE)	E1:2018
Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	E1:2018
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	A4:2014
Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	E1:2018
Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	A3:2014
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	A3:2014





Hospital Pediátrico Hugo Mendoza (HPHM)	A3:2014
Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	A3:2014
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	A3:2014
Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)	A3:2014
Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	A2:2016
Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	A2:2016
Archivo General de la Nación (AGN)	A3:2014
Instituto Nacional de Estabilización de Precios (INESPRE)	A3:2014
Instituto Nacional de Migración (INM)	A3:2014
Junta de Aviación Civil (JAC)	A4:2014
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	A3:2014
Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	A5:2019
Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	A5:2019
Ministerio de Hacienda (MH)	A2:2021
Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU)	A3:2014
Dirección General del Catastro Nacional (DGCN)	E1:2018
Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)	A3:2014
Fuerza Aérea de la República Dominicana (FARD)	E1:2018
Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	A4:2014
Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras	A3:2014



Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	A2:2016
Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)	A3:2014
Defensor del Pueblo	A3:2014
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	A4:2014
Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF)	A3:2014
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	A4:2014
Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional	A3:2014
Ministerio de Turismo (MITUR)	A3:2014
Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	A4:2014
Comisión Nacional de Energía (CNE)	A5:2019
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	A3:2014
Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	A2:2016
Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	A3:2014
Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	A4:2014
Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	E1:2018
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	A2:2016
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	E1:2018



Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF)	A2:2016
Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)	A2:2021
Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	A3:2014
Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	A3:2014
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	E1:2018
Defensor del Pueblo (DP)	A2:2021
Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	A2:2021
Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras	A2:2016
Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCYT)	A3:2014
Ejército de República Dominicana (ERD)	A4:2014
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	A4:2014
Dirección General del Catastro Nacional (DGCN)	A3:2014
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	A2:2021
Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch (HTQPJB)	E1:2018
Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)	A4:2014
Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	E1:2018
Ministerio de la Mujer	A2:2016
Hospital Pediátrico Hugo Mendoza (HPHM)	A4:2014



Hospital Pediátrico Hugo Mendoza (HPHM)	A2:2021
Hospital Pediátrico Hugo Mendoza (HPHM)	E1:2018
Dirección General de Ganadería (DIGEGA)	A3:2014
Dirección General de Ganadería (DIGEGA)	A2:2016
Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	A2:2021
Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	E1:2018
Departamento Aeroportuario (DA)	A2:2016
Dirección General de Migración (MIGRACIÓN)	A3:2014

Como forma de mantener esta herramienta actualizada, cada año se revisa y priorizan las normas que deben actualizarse basado en diferentes criterios a considerar.

Durante el primer semestre del 2021 se trabajó con la actualización y publicación de la siguiente normativa:

**NORTIC A2:2021 - Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano**, en donde establece los modelos, directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo para la creación y gestión de sus medios web. Esta norma tiene como objetivo lograr que los portales de la administración pública posean una forma de presentación y navegación homogénea y accesible que permita a los usuarios finales tener un medio de atención web efectivo.

Esta normativa busca mejorar la calidad de los medios web de los organismos gubernamentales tomando como referencia pautas, experiencias y guías de buenas prácticas en áreas como usabilidad, disposición de elementos, contenido, administración y seguridad, optimización en los motores de búsqueda y accesibilidad, las cuales se han organizado en forma de capítulos con las directrices



específicas a cada área tratada.

Adicional a la norma mencionada, la OGTIC estuvo trabajando con la actualización de las siguientes normativas, cuyo trabajo de actualización dejó como resultado los borradores finales de cada norma tratada.

**NORTIC A4 - Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.** La actualización de esta normativa se engloba dentro del macro proyecto para la estructuración de un Marco Nacional de Interoperabilidad, el cual es un pilar fundamental en la implementación del Gobierno Digital, mediante el cual se busca fortalecer y estandarizar todos los aspectos que conforman la interoperabilidad, desde los aspectos legales, hasta la plataforma tecnológica mediante la cual se sustenta el intercambio de datos entre los sistemas de información que posee el Estado, teniendo como beneficio principal la automatización de los trámites dirigidos al ciudadano y procesos interorganizacionales.

**NORTIC E1 - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.** Con el objetivo de fortalecer y actualizar los lineamientos definidos para la gestión y la creación de las redes sociales por parte de los organismos gubernamentales, de forma que interacción entre el ciudadano y el gobierno se realice sobre una base bien regulada y eficiente.

### **Arquitectura Gubernamental**

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), tiene como una de sus principales labores crear e informar sobre las nuevas estrategias tecnológicas gubernamentales, ayudando a solventar desafíos transversales complejos que se presentan, manteniendo las hojas de ruta validando y facilitando estándares tecnológicos, que soporten el desarrollo del Estado dominicano y su portafolio de tecnologías, con el diseño y soporte a las Estrategias de Integración.



Hasta la fecha se han realizado **veintisiete (27) repositorios** de código abierto, **cinco (5) bloques** de software y el desarrollo de **cuatro (4) aplicaciones móviles**, de los cuales queremos destacar:

- **Sistema Nacional de Identidad Digital** - Identidad digital ciudadana de confianza de todos los residentes dominicanos para un acceso fácil y seguro a todos los servicios gubernamentales y del sector privado en línea y en persona. Los usuarios pueden iniciar sesión en servicios digitales, demostrar su identidad en los mostradores, firmar documentos digitalmente con los métodos de autenticación de dos factores (2FA) (Autenticación Social o *Password*, y FIDO) proporcionan una capa adicional de seguridad para proteger mejor los datos personales de los usuarios.
- **Repositorio de software y plataformas abiertas gubernamentales** - Este repositorio de software licenciado fue creado para que los usuarios puedan estudiar, modificar y mejorar su diseño mediante la disponibilidad de su código fuente con bajo riesgo de incurrir en violaciones de derechos de autor o marcas registradas.
- **Plataforma Única de Interoperabilidad** - La Plataforma de Interoperabilidad se encuentra implementada y en producción utilizando los recursos del Data Center del Estado. La implementación de x-road y su configuración presenta un avance de un 100%. También, hemos dado inicio a la integración vía APIs, que nos servirán como puente para interoperar entre instituciones.
- **Logística vacuna contra el Covid-19, Google Cloud** - En alianza con la herramienta tecnológica Google Cloud, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) desarrolló una solución contra el Covid-19. La misma garantiza ayuda y cooperación con el gobierno en la adquisición, recepción, entrega y logística de las vacunas, por medio de un proceso digital. De este proyecto se creó una infraestructura



digital para la logística de vacunación implementada a nivel nacional; más de 30 empleados se adaptaron a la tecnología en la nube y mejoraron su productividad y la infraestructura de nube dispuesta con todas las características necesarias para satisfacer la alta demanda.

### **3.2. DataCenter del Estado**

A continuación, se detallan las metas alcanzadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en materia de innovación e implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

#### **Servicios ofrecidos por el DataCenter a las instituciones del Estado**

**Servicio de Colocación** - Consiste en proveer a las instituciones gubernamentales el espacio físico en el DataCenter del Estado para alojar sus equipos dentro de un ecosistema ideal que garantiza energía eléctrica continua, climatización adecuada, y seguridad física y cibernética 24/7.

En el año 2021, se integraron nuevas instituciones las cuales se sumaron a las instituciones preexistentes (DGII, Lotería Nacional, Dirección General de Migración, Industrias y CORAASAN), estas fueron el Ministerio de Hacienda, la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la Comisión Nacional de la Competencia (PROCOMPETENCIA).

**Servicio de Ogticloud** - 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.

La OGTIC ofrece un acceso personalizado vpn de los servicios de Ogticcloud. Asumiendo la obligación de ofrecer este acceso para administración de las máquinas virtuales de nuestros clientes debido al inconveniente de nuestra infraestructura cloud.

**Clientes encontrados:**

- SENPA
- Lotería Nacional
- CONADIS
- DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTE.

**Nuevos clientes:**

- SUPERINTENDENCIA DE SEGURO
- DIGEIG
- DIGEPRES
- IDECOOP
- INFOTEP
- INAGUJA
- MEPYD
- CSIRT
- ONDA
- CAASD
- PRESIDENCIA
- SALUD PÚBLICA
- INAPA
- MINISTERIO DE LA JUVENTUD
- BANCO AGRÍCOLA
- CONADIS
- INAFOCAM

**Instituciones en espera de nueva infraestructura**





- INESPRE
- BIBLIOTECA NACIONAL
- CONSEJO DE LAS EDES
- PROMIPYME
- PROCOMPETENCIA
- SUIBEN
- CANCELLERÍA
- PASAPORTE
- INAIPI
- IIBI
- CONTRALORÍA
- OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA(ONE)
- INTERIOR Y POLICÍA
- DESARROLLO BARRIAL
- CORAAPLATA
- CONAPRED
- MIDEREC
- PROSOLI
- ITLA
- DIGERA
- EIDECOOP
- ACADEMIA NAVAL
- FOMPER

### Servicios Implementados a partir del año 2021

**Realize Operations Management** - Solución implementada para ofrecer visibilidad de toda la arquitectura de servidores, que abarca desde la infraestructura física, virtual y de nube (incluidas las máquinas virtuales y los contenedores) hasta las aplicaciones compatibles.

**Servicio de alojamiento de correo institucionales** - Consiste en ofrecer a las instituciones gubernamentales el alojamiento de sus correos electrónicos en el Hosting del Data Center del Estado, este servicio tiene como requerimiento una carta firmada y sellada por parte de la institución dirigida al director general de la OGTIC, este servicio tiene garantizado la seguridad vía nuestra plataforma de seguridad y filtrado de correo, el cual está activo 24/7.

### Instituciones entregadas durante 2021

El Consejo  
Población y



Nacional de  
Familia

cambio de dominio (Conapofa.gob.do), Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), Distrito Municipal Juma, Ayuntamiento Municipal de El Cercado, Hospital Provincial San Bartolomé, Ayuntamiento Municipal de Villa Hermosa, Alcaldía Municipal de Guayubín, Federación Dominicana de Distritos Municipales (FEDODIM), Ayuntamiento del Municipio de Constanza, Junta Municipal de la Guayiga, Junta de Distrito Municipal Santa Lucia, Alcaldía Municipal de Boca Chica, Ayuntamiento Municipio de Castañuelas y la Junta Distrital Las Palomas.

### **En espera de entrega**

Cambio de Dominio Alcaldía Sajoma, ya que el dominio @sajoma.gob.do no existe en la NIC.DO. y la Junta Distrito Municipal Gonzalo

### **Instituciones en proceso**

El Ayuntamiento Municipal de Padre Las Casas, Centro De Operaciones De Emergencias (COE), Gobernación Provincial Espaillat, Hospital General Dr. Rafael Mañón (HGRM), Unidad de Evaluación y Seguimiento de los Proyectos (UESP) y el Ayuntamiento Municipal de Oviedo.

Se procedió a realizar el levantamiento de informaciones de los RécorDs, a los dominios donde se encuentran alojados los Mail Hosting: MX, A, Nameservers, Geo Location, ASN Information, SOA, TXT y SPF.

Actualmente existen **329** dominios de correo alojados en nuestra institución.

Se procedió a crear récord **MX (Mail Exchange récord)**, **SPF (Sender Policy Framework)** y Récord **DMARC (Domain-based Message Authentication)** a los dominios previamente indicados, ya que no fueron creados en la gestión pasada, estas medidas fueron tomadas para proteger el dominio de las instituciones, ante uso de terceros.

Igualmente se procedió a crear los **CNAME** a los Dominios apuntando a nuestros servicios de correo.



Actualmente, tenemos otra plataforma de correo llamada Zimbra, es una solución de código abierto que brinda soporte para correo electrónico con una interfaz moderna y amigable para el usuario, la cual estará diseñada con los logos pertinentes de la institución gubernamental.

**Esta tiene las siguientes características:**

Acceso móvil, chat en vivo, controles o permisos de acceso, edición en tiempo real, gestión de calendarios, gestión de contactos, gestión de contenidos, gestión de correo electrónico, gestión de la comunicación, gestión de tareas, uso compartido de archivos, uso compartido de la pantalla, videoconferencia y creación de informes/análisis

**Internet Redundante** - Consiste en ofrecerles a nuestros clientes conectividad a internet con 4 niveles de redundancia, es decir, tenemos conectados a nuestra plataforma los principales proveedores de servicio (ISP) del país los cuales son: Cable & Wireless (C&W), Gold Data, Wind Telecom y el NAP del Caribe con 5 proveedores locales (altamente redundante). Debido a esta iniciativa podemos garantizar la alta disponibilidad a nuestros clientes en nuestra colocación y Ogticloud.

**Firewall virtual** – La OGTIC está ofreciendo un firewall virtual el cual los clientes en nuestra colocación pueden manejar su seguridad perimetral desde sus oficinas incluyendo la funcionalidad de IPS, altamente eficaces, filtrado web, antivirus y manejo de la reputación de seguridad de IP con amplios controles de aplicación granular, usuario e identidad de dispositivo.

**Ayuda Remota** - Consiste en brindar asistencia remota de tareas simples y/o específicas para la solución de problemas en sus equipos o espacio de colocación.



**Servicio de Alojamiento de Portales** - Consiste en un hospedaje web, que proporciona espacio en un servidor, el cual debe estar activo 24/7 donde se guardará la información de un sitio WEB.

### **Proyecto de Mejoramiento de Portales**

La OGTIC, diseña una nueva arquitectura de infraestructura, cambiando el modelo en el cual se tienen estructurados los servidores que apoyan el servicio. Este nuevo modelo trata la plataforma de manera centralizada, permitiendo un mayor aprovechamiento de los recursos, mejora de rendimiento, facilidad de administración y mejoras de seguridad.

Se esta realizando la división de servidores web y base de datos, cambiando la arquitectura del servicio de los portales de la siguiente manera, implementando dos servidores en alta disponibilidad (HA) para el alojamiento web y dos servidores en HA para las bases de datos, en cada par de servidores hay un balanceador de carga para mayor eficiencia y distribución de carga.

En esta estructura se propone lo siguiente:

- Adquisición de plataforma para el filtrado web, manejo de DNS, incorporación de cifrado web mediante SSL/TLS 1.2, WAF (Web Application Firewall), y todos los demás beneficios:
  - ✓ Mejoramiento del tráfico web, con las múltiples configuraciones, mejoras de velocidad de respuesta de cara al usuario, cache web, mejora de rendimiento de las imágenes y scripts que cargan del lado de los usuarios.
  - ✓ Protección contra spam, robots web.
  - ✓ Manejo dinámico de DNS y propagación web.
  - ✓ Protección contra DoS y DDoS
  - ✓ SSL/TLS para cada sitio web que este configurado.
  - ✓ Manejo de ancho de banda, ya que no todas las peticiones llegan

directamente a



los servidores y son respondidas por el cache del contenido estático de la página web.

- Instalación y configuración de servidores centralizados para las páginas web en un esquema de alta disponibilidad donde cuenta con un servidor público que cumple la función de balancear las peticiones web entre otros dos super servidores que contienen los distintos portales de cada uno de nuestros clientes.
- Instalación y configuración de un clúster de bases de datos que por igual estará en un esquema de alta disponibilidad con un nodo central de administración y manejo de las consultas y gestión general de todos los nodos operativos.
- Inclusión de una nueva infraestructura de red que permita mantener un control y monitoreo del tráfico entrante y saliente y aplicar medidas de seguridad correspondientes a cada comportamiento que se detecte y poder hacer análisis y correcciones preventivas.
- Permitiendo tener una gestión eficiente y segura de los respaldos globales de la infraestructura y de cada sitio web de manera individual.
- Actualización de cada software que compone la solución y nos dará control en la escalabilidad de estos servicios de soporte para los sitios web.

Se ha realizado la Implementación de herramientas de monitoreo, tanto para la parte física, la red y seguridad. Esta herramienta permite monitorear la capacidad, el rendimiento, la disponibilidad de los servidores, equipos, aplicaciones y bases de datos. Además, ofrece características avanzadas de monitoreo, alertas y visualización.

Con esta herramienta monitoreamos en tiempo real el estado de los más de **400 portales** (páginas web) que tenemos alojadas en el DataCenter.

**SIEM** - Implementación de Sistema para correlación de Eventos que permite relacionar los datos de



seguridad y de red bajo un mismo contexto. Por lo tanto, la herramienta trata de proporcionar un único panel de control para el centro de seguridad y operaciones de red. La misma esta como prueba de concepto, pendiente de licenciamiento.

**Analyzer** - Es una herramienta de gestión y análisis de logs que genera de manera automatizada informes que se pueden configurar por el administrador, también cuenta con herramientas adicionales como análisis forense, análisis de vulnerabilidades, scanning de red y correlación de eventos.

**Implementación de CACTI** - Es una completa solución para la generación de gráficos en red, diseñada para aprovechar el poder de almacenamiento y la funcionalidad para gráficas que poseen las aplicaciones RRDtool.

La OGTIC está trabajando para que más instituciones puedan recibir los servicios de OGTIC, se destacan los siguientes puntos:

- Mejora en la arquitectura de la Wan en las localidades, minimizando el impacto de tener un esquema sin seguridad. Con estos equipos, estaremos reduciendo las brechas de fugas de información con los controles de seguridad adicionales que se estarían aplicando en cada sucursal.
- Estaremos simplificando y consolidando la infraestructura de seguridad.
- Se estará ofreciendo la funcionalidad de IPS, altamente eficaces, filtrado web, antivirus y manejo de la reputación de seguridad de IP con amplios controles de aplicación granular, usuario e identidad de dispositivo.

Estos Firewall presentan los mejores índices de seguridad con las calificaciones más altas de la industria en las pruebas de confiabilidad y estabilidad, y ofrecen la mejor combinación de rendimiento/valor de todos NGFWs probados por NSS Labs en el NGFW y Gartner.



La administración de la infraestructura de la Plataforma de Servicios Públicos en Línea se encuentra alojado en el Data Center del estado.

- Servicios 100% digital: Son servicios dirigidos de forma totalmente digital.
- Servicios informativos: Son servicios dirigidos de forma totalmente digital.
- Servicios dirigidos a la mujer: Son servicios dirigidos de forma particular a mujeres.
- Servicios dirigidos al género masculino: Son servicios dirigidos de forma particular a hombres.
- Servicios familiares: Son servicios dirigidos de forma particular a familias.
- Servicios dirigidos a personas con discapacidad motora o física: Son servicios dirigidos a personas que sufren de discapacidad motora.
- Por lo general incluyen informaciones de instituciones que trabajan con personas con este tipo de discapacidad.
- Servicios interactivos: Permiten al ciudadano interactuar con el responsable del servicio brindado a través de formularios, chat en línea u otros medios.
- Servicios para discapacitados auditivos: Servicios dirigidos a personas sordas o con discapacidad auditiva. Incluyen elementos visuales para facilitar su comprensión.
- Servicios disponibles vía telefónica: Pueden ser consultados a través de un operador del Centro de Atención Ciudadana, marcando \*462 desde un teléfono fijo o móvil.
- Servicios para personas con discapacidad visual: La plataforma se encuentra diseñada bajo parámetros internacionales de accesibilidad que permiten a cualquier persona sin importar su condición física hacer uso de esta.
- Servicios con audio: Servicios disponibles en audio para facilitar la comprensión del usuario.
- Servicios transaccionales: Pueden completarse en la plataforma. El ciudadano no tendrá necesidad de dirigirse a la entidad donde se brinda.



- **Servicios destacados:** Contienen todas las informaciones dentro de la plataforma. Incluyen requisitos, pasos para la obtención, precio y tiempo de espera.

**Colaboración con el CSIRT** - La OGTIC, realiza colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad, entidad dedicada al desarrollo de la ciberseguridad, al fortalecimiento de la confianza digital del usuario dominicano y a la protección de la infraestructura crítica y tecnológica del Estado dominicano. Actualmente el CSIRT consumen nuestros eventos con el fin monitorear y proteger el ciberespacio y velar por el establecimiento de los mecanismos adecuados de ciberseguridad que protejan las instituciones, a los ciudadanos y a los sectores productivos.

**Datos Abiertos** - Datos.gob.do es el portal oficial de datos abiertos del gobierno de la República Dominicana. En él, las organizaciones públicas pueden gestionar y publicar sus conjuntos de datos en formatos abiertos.

Tales como:

- **Nómina de Empleados, 2018 – 2021** - Este conjunto de datos contiene las relaciones de Nómina de empleados de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), generadas en el periodo 2018 - 2021, en el que se puede encontrar el registro financiero de los salarios de los colaboradores de la OGTIC (empleados fijos, Técnicos Contratados y Personal de Vigilancia).
- **Estadísticas Oficina Acceso a la Información (OAI), 2018- 2021** - Este conjunto de datos detalla las Estadísticas de la Oficina Acceso a la Información, de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), generadas en el periodo 2018- 2021.
- **Estadísticas Centro de Contacto Gubernamental (CCG), 2018 – 2021** - Este conjunto de datos contiene el Histórico de las estadísticas Centro de Contacto Gubernamental (CCG) de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (OGTIC), generadas en el periodo de





2012 al 17. Así como las estadísticas actuales generadas en el periodo 2018-2021.

- **Índice de uso de TIC e implantación de e-Gob en el Estado Dominicano (ITICge), 2015-2021** -Este conjunto de datos contiene el Índice de Uso de TIC y e-Gob realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y de la Comunicación (OGTIC) del 2015 al 2021, en el cual se puede encontrar la medición periódica (anual), que indica las tendencias tecnológicas y avances comparables de los organismos gubernamentales, además de la mejora continua de los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

### 3.3. Servicios Digitales

La OGTIC se encarga de brindar acompañamiento, apoyo y asistencia a las entidades públicas, en procesos de transformación digital, tales como: asistencia técnica especializada en infraestructura tecnológica, seguridad de la información, operaciones de TI, desarrollo e implementación de plataformas y servicios, mejora de procesos y en la adquisición de bienes y servicios tecnológicos, garantizando el cumplimiento de las NORTIC, marco legal y mejores prácticas internacionales, así como ofrecer servicios digitales de confianza, a través de la provisión de certificados de firma digital.

**Burocracia Cero** - Es una iniciativa del gobierno dominicano a través del Consejo Nacional de Competitividad (CNC), el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), que busca mejorar la eficiencia de las instituciones públicas a través de la agilización de los procesos, la identificación y evaluación de las regulaciones y la participación de los ciudadanos y los sectores productivos en los procesos de políticas públicas, con el propósito de poner en marcha un Plan Nacional de Mejora Regulatoria que permita elevar la calidad regulatoria, simplificar los trámites y



servicios, y reducir tiempos y costos a los ciudadanos y empresas para lograr mayores niveles de productividad y por ende mayor competitividad nacional.

Con esto lograremos viabilizar el acceso al ciudadano por medio de la automatización de los servicios y la reducción de tiempo y costos de los trámites estatales. De esta misma manera, generar una optimización en los sectores productivos que apoyen la generación de facilidades que fomenten el crecimiento de la economía dominicana.

**Apoyo al X Censo Nacional 2022** - La OGTIC se encuentra brindando apoyo a la Oficina Nacional de Estadísticas, en los aspectos tecnológicos del X Censo Nacional de Población y Vivienda que se llevará a cabo en el año 2022.

Este censo impactará a la ciudadanía por medio de la actualización de datos de hábitat, movilidad y generales de la población, lo cual permitirá la creación de políticas públicas y territoriales eficientes que garanticen una mejora en la calidad de vida de los dominicanos, fortaleciendo aspectos como salud, educación, acceso, conectividad y planes sociales.

**Portal de Agenda Digital** – La OGITC desarrolla el Portal de Agenda Digital, donde se pueda realizar el seguimiento y control de los proyectos de la agenda digital 2030 de la República Dominicana Permitirá a la ciudadanía dar seguimiento a los proyectos que se llevan a cabo por las instituciones en el marco de la agenda digital 2030 de la República Dominicana. Actualmente se encuentra en proceso de identificación de los trámites prioritarios, diseño de la ventanilla y modelado de los procesos.

**Ventanilla Única de Inversión – VUI** – La OGTIC se encuentra en creación de un sistema interinstitucional (Ventanilla única de inversión) de procesamiento de permisos de otorgamiento de autorizaciones, certificaciones y licencias, como parte de los esfuerzos de



eficientizar los procesos, diagnosticarlos, mejorarlos y automatizarlos para brindar servicios de calidad al ciudadano y disminuir la cantidad de trámites que debe realizar para obtener un servicio.

Con esto se logrará garantizar la Transparencia en los procesos que realiza el inversionista, optimizando los recursos que se emplean para la promoción de las inversiones, impulsar el incremento del flujo de inversiones hacia el país a fin de utilizar los recursos de la nación de manera eficiente y aprovechar sus ventajas competitivas. Actualmente en proceso de capacitación del personal de Pro Dominicana para el modelado de los flujos a automatizar. Además de que nos encontramos diseñando el portal que alojará o fungirá como VUI.

**Mejora Sistema E-Tickets** - Propuesta de mejora del aplicativo E-ticket de la Dirección General de Migración, para facilitar los procesos migratorios de los ciudadanos y turistas en la República Dominicana.

Su objetivo es reducir los tiempos de identificación en los aeropuertos, gracias a la información anticipada que recibirán las autoridades tanto a nivel de aduanas, migración y salud pública. Mejora en la experiencia de usuario (Ciudadano y Turista) al optimizar los pasos de captura de datos.

**Ventanilla Única de Construcción** - Implementación y automatización como instrumento multicanal, que integrará en una sola plataforma digital e interconectada, todos los trámites que las empresas y emprendedores deben realizar ante las diversas instituciones del gobierno al obtener permisos y licencias para el desarrollo de proyectos de construcción de edificaciones en el país.

Este busca eficientizar los procesos de solicitud de permisos de construcción para brindar servicios de calidad al usuario y disminuir la cantidad de trámites que debe



realizar para obtener un servicio.

Además, la OGTIC ha brindado **asistencia técnica especializada** en materia de Infraestructura Tecnológica, Recuperación de desastres, desarrollo e implementación de sistemas, seguridad de la información y adquisición de equipos tecnológicos a **31 instituciones**, para un total de **337 horas hombre invertidas**.

**Sistema de Ventas de Billetes de Lotería Nacional** - Es un sistema que permite la compra de billetes de sorteos de manera digital. Consiste en una API mediante la cual los consorcios podrán adquirir billetes electrónicos para venderlos dentro de su red. Actualmente se encuentra en proceso de diseño, desarrollo y adecuación.

**Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos** - El nuevo portal del Observatorio Nacional de Servicios Públicos será el repositorio principal de servicios institucionales del Estado, funcionarios públicos, documentos, informes, boletines y encuestas que son filtrados mediante un sistema de búsqueda que facilita al usuario acceder a los datos que está buscando. Este proyecto se encuentra en proceso de desarrollo de la interfaz de usuario.

**Botón Verde – Proyecto del Gabinete de la Familia** - Es un sistema que se desarrolló con el objetivo de emitir alertas ante desafíos a la familia, donde los casos que involucran a una familia con diferentes instituciones públicas pueden ser eficientizados en un mismo caso de seguimiento. Su objetivo es conectar, resolver y seguir el curso de varios procesos simultáneamente, y darle una solución adecuada en el menor tiempo posible.

**Sistema CRM 3-1-1** - Es un sistema que permite la administración de quejas, sugerencias y denuncias a través de la línea 3-1-1 vía telefónica y vía internet; tiene como finalidad facilitar los medios al ciudadano para realizar una denuncia, queja o reclamación y promover la creación de una cultura de transparencia, calidad y



eficiencia, acercando al ciudadano y al gobierno.

**Portal Único de Becas** - Encaminados hacia un país de mayores oportunidades para sus ciudadanos y ciudadanas, el Gobierno Central de la República Dominicana reconoció la necesidad de crear un portal único de becas, con el objetivo de garantizar la igualdad de posibilidades para la formación profesional teniendo especial atención hacia aquellos grupos en riesgos de vulnerabilidad, la perspectiva de género y aquellas personas que en virtud de sus méritos académicos tienen derecho al desarrollo de sus capacidades para aportar al crecimiento sostenible del país.

Cabe destacar que, el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) coordina y revisa el contenido del Portal Único de Becas, mientras que la OGTIC ejecuta la parte técnica y operativa.

**Portal Único de Transparencia**- Es una plataforma que centraliza todos los requerimientos que se establecen en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, para conocimiento e información de la población dominicana. El portal de transparencia posee una gran cantidad de informaciones disponibles, como la consulta de las nominas del Estado de una manera fácil y ágil y que cada día se irán incluyendo nuevas funcionalidades para lograr dotar a la ciudadanía de una herramienta completa con todas las informaciones requeridas por los ciudadanos.

De acuerdo con la Resolución 002/2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) ha hecho todos los esfuerzos necesarios y correspondientes para que cada Institución alojada en su Centro de Datos cumpla con dicha Resolución.

La Resolución 002/2021 consiste en un Portal Único de Transparencia.



Para cumplir con lo establecido en la Resolución se ha actualizado el Mapa de sitio de un total de **55 Instituciones**, desde el 25 de junio del 2021, hasta la fecha del presente documento.

Entre las Instituciones figuran las siguientes:

INSTITUCIONES	ENLACE
CNC	<a href="http://www.cnc.gob.do/transparencia/">http://www.cnc.gob.do/transparencia/</a>
CONAPOFA	<a href="http://conapofa.gov.do/">http://conapofa.gov.do/</a>
CORPHOTELS	<a href="http://www.corphotels.gob.do/transparencia/">http://www.corphotels.gob.do/transparencia/</a>
DIGECOG	<a href="http://digecog.gob.do/transparencia/">http://digecog.gob.do/transparencia/</a>
DIGSETT	<a href="http://www.digesett.gob.do/transparencia/">http://www.digesett.gob.do/transparencia/</a>
DIGEV	<a href="https://www.digev.mil.do/transparencia/">https://www.digev.mil.do/transparencia/</a>
HUMNSA	<a href="http://humnsa.gob.do/transparencia/">http://humnsa.gob.do/transparencia/</a>
INTABACO	<a href="http://www.intabaco.gob.do/transparencia/">http://www.intabaco.gob.do/transparencia/</a>
JAC	<a href="http://www.jac.gob.do/transparencia/">http://www.jac.gob.do/transparencia/</a>
PROMESECAL	<a href="https://promesecal.gob.do/transparencia/">https://promesecal.gob.do/transparencia/</a>
CORAAMOCA	<a href="http://coraamoca.gob.do/transparencia/">http://coraamoca.gob.do/transparencia/</a>
INSUDE	<a href="https://www.insude.edu.do/transparencia/">https://www.insude.edu.do/transparencia/</a>
MUJER	<a href="https://www.mujer.gob.do/transparencia/">https://www.mujer.gob.do/transparencia/</a>
ANAMAR	<a href="https://anamar.gob.do/transparencia/">https://anamar.gob.do/transparencia/</a>
DIGEGA	<a href="http://www.ganaderia.gob.do/transparencia/">http://www.ganaderia.gob.do/transparencia/</a>
ODAC	<a href="https://odac.gob.do/transparencia">https://odac.gob.do/transparencia</a>
IDIAF	<a href="http://www.idiaf.gob.do/transparencia">http://www.idiaf.gob.do/transparencia</a>
OCABID	<a href="http://www.ocabid.gob.do/transparencia/">http://www.ocabid.gob.do/transparencia/</a>
AGN	<a href="http://agn.gob.do/transparencia/">http://agn.gob.do/transparencia/</a>
AGRICULTURA	<a href="http://agricultura.gob.do/transparencia/">http://agricultura.gob.do/transparencia/</a>

La modificación del Mapa de Sitio consiste en un cambio de estructura y organización en la lista de las subpáginas contenidas en el Portal de Transparencia de cada Institución. El propósito de este cambio de estructura es preparar a los



portales antes de migrar al Portal Único, para así hacer frente a la corrupción de conflictos de interés y libre acceso a la información, en el ámbito administrativo gubernamental.

### **Servicios Digitales de Confianza**

La OGTIC a través del departamento de Servicios de Servicios Digitales de Confianza, es el responsable de dos grandes servicios que son:

**Firma digital con certificado** - Para el cual cuenta con tres (3) perfiles disponibles, los cuales son emitidos de manera completamente gratuita.

- Certificados para ciudadanos
- Certificados para servidores públicos
- Certificados para entidades públicas o sello electrónico.

Estos certificados de firma cualificada, pueden ser de firma digital avanzada local o firma digital segura en la nube.

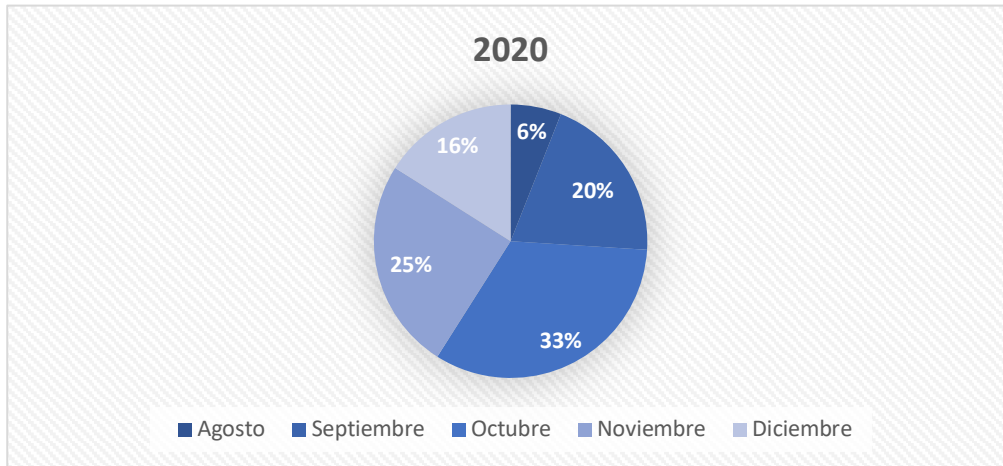
**Firma Gob** - Es un software buzón de firmas o porta firmas. Este buzón permite gestionar el ciclo de vida de aprobación de los documentos a ser firmados. Este ofrece los beneficios de minimizar el uso de papel, potencializar trámites ágiles, firmar en cualquier lugar y momento, reducción de costos en mensajería y archivo, entre otros.

Para el año 2021, en el proceso de emisión de certificados de firma digital, hemos logrado **1,034 certificados** emitidos, con **67 nuevas instituciones** incorporadas en el servicio.

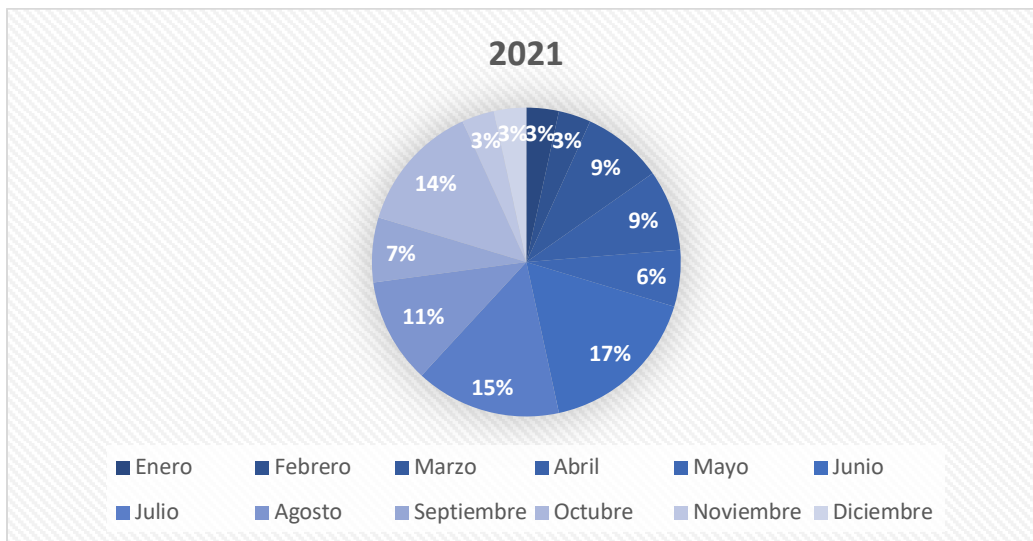
La gestión actual que va desde Agosto 2020, hasta la fecha, ha alcanzado un total de 1,249 certificados generados, con 71 nuevas instituciones incorporadas en el servicio.



### Cantidad de certificados emitidos, agosto - diciembre 2020



### Cantidad de certificados emitidos. Enero - diciembre 2021



En el pasado octubre 2021, conforme con la resolución 071-19, bajo la que se establece y mantener actualizado el repositorio de certificados, la OGTIC realizó el **proceso de actualización de perfiles**, el cual permite a partir de esa fecha emitir certificados digitales para **firma digital cualificada** y se extiende de 1 año, a **2 años**, la vigencia de los certificados.





La socialización y evangelización del servicio es parte neurálgica del proceso de incorporación de las instituciones, en el que hacemos consciente a los miembros de las instituciones, sobre: ¿qué es? y ¿cuál es el uso de los certificados de firma digital?

Además, la OGTIC se encuentra en el proceso de implementación de **aplicaciones móviles** para el servicio de Firma Gob, estas aplicaciones podrán ser utilizadas tanto en el sistema operativo Android, como iOS, teniendo acceso en la app por medio de un usuario y contraseña, o con el certificado digital que se tenga instalado previamente en el dispositivo. A través de estas Apps será posible la administración de la firma digital o la gestión de bandeja de documentos, según el perfil del usuario.

Entre las **126 instituciones** que reciben los servicios de confianza digital se encuentran:

- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)
- Procuraduría General de la República
- Superintendencia de Bancos
- Banco Central
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
- Dirección Nacional de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
- Superintendencia de Seguros
- Superintendencia de Mercado de valores
- Unidad de Análisis Financiero (UAF)
- Poder Judicial
- Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL)
- Dirección General de Pasaportes
- Dirección General de Migración



- Entre otras.

**Mesa de Atención a Usuarios Institucionales** - La función de esta iniciativa es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual pueden realizar sus solicitudes o reportes de incidencias de los servicios ofrecidos por OGTIC, y a través de la cual se garantiza la atención y solución oportuna de sus requerimientos o necesidades.

En diciembre 17, fue lanzado el **nuevo sistema de Gestión de Servicios de TI** con una visión estratégica de calidad y garantía de satisfacción para el cliente en los servicios que ofrece OGTIC a las Instituciones del Estado Dominicano. Este enfoque abarca las gestiones de incidencias, requerimientos, cambios y problemas basado en la implementación de las buenas prácticas de ITIL v4 como marco de referencia.

La metodología ITIL v4 incorpora estrategias de gestión de servicios con un enfoque holístico para la institución en la creación, entrega, y soporte diseñando mecanismos, procesos, indicadores para establecer la mejora continua, así como garantizar la continuidad en los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Los **beneficios** de la nueva Mesa de Atención a Usuarios Institucionales son los siguientes:

- Contar con un único canal disponible para realizar solicitudes y reportes de incidencias de sus servicios.
- Generar requerimientos a través de diferentes medios: Correo electrónico, llamadas telefónicas (809.286.1009, opción 2) y portal web de autoservicio.
- Garantizar soluciones oportunas definiendo tiempos de compromiso o

Acuerdos de



Niveles de Servicios (Service Level Agreement, SLA) para respuesta y solución con rutas de escalonamiento definidas.

- Mejorar la comunicación con OGTIC mediante las notificaciones y el seguimiento a los requerimientos.
- Realizar un seguimiento de todos los requerimientos fácilmente mediante un proceso definido a lo largo de todo el ciclo de vida de la solicitud.
- Mejorar los tiempos de respuestas a los requerimientos dando correcto cumplimiento al SLA.
- Valorar los servicios ofrecidos a través de encuestas de valoración.

Durante el año 2021, se recibieron un total de **7,167** solicitudes a través del sistema actual, referentes a requerimientos para la inclusión de nuevos servicios tecnológicos, así como también notificaciones de diferentes incidentes presentados con los servicios de los cuales disponen en sus instituciones.

A continuación, se muestra gráficamente el estatus de la cantidad de casos recibidos y asistidos:





## Desarrollo de Plataformas y Servicios

### Avances en la automatización de servicios públicos en línea.

Los servicios que son incorporados en los ambientes del portal deben agotar un proceso para poder tener un buen funcionamiento de este, de acuerdo con su clasificación.

### Cantidad de Servicios Públicos en Línea incorporados a ServiciosRD en 2021.

Institución	Cantidad de Servicios
Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	4
Oficina Nacional de Derecho de Autor	11
Museo Nacional de Historia Natural PEJM	6
Comisión Nacional de Energía	1
Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte	1
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	16
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	52
Ministerio de la Presidencia (MINPRE)	1
Dirección General de Pasaportes (DGP)	11
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	11



Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI)	6
Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo	4
Centro de Exportación e Inversión Dominicana	28
Hospital Materno Dr. Reynaldo Almanzar	4
<b>Total General</b>	<b>156</b>

**Adicional a lo antes expuesto, han sido automatizados y/o actualizados los servicios públicos de algunas instituciones como:**

- Oficina Nacional de Derechos de Autor (ONDA)
- Instituto Nacional de Migración (INM)
- Ayuntamiento de Santo Domingo Este.
- Superintendencia de Seguros

Y la OGTIC se encuentra en proceso de automatización de los siguientes servicios:

#### **Ministerio de Hacienda**

- Autorización de Base Legal de Ley No. 122-05 sobre Asociaciones sin Fines de Lucro
- Carta de Constancia de Exoneración Impositiva
- Emisión de Cheques y Pagos por Transferencias Electrónicas
- Impuesto por Aumento de Capital
- Impuesto sobre Donaciones
- Impuestos Aduanales
- Impuesto Sobre la Renta
- ISC a los Seguros
- ITBIS en Compras Locales
- Primera Placa y Matrícula de Vehículos Exonerados



- Reembarque, Nacionalización, Traspaso, Cesación, Cobro Proporcional, Cambio y Devolución de Placas y Matrículas
- Reinversión a las Empresas de Proindustria
- Validación de Inversión en la Actividad Cinematográfica
- Reinversión a las Empresas de Proindustria
- Tramitación de Fianzas de Agentes Consignatarios de Buque

#### **EDENORTE**

- Cambio de Tarifa
- Aprobación de Planos

#### **DIGEMAPS**

- Análisis Control Calidad Medicamentos
- Análisis Control Calidad de alimentos
- Buenas prácticas de manufactura
- Buenas prácticas de almacenamiento
- Apertura de distribuidora farmacia y laboratorio
- Certificado libre venta
- Permiso sanitario DPS

#### **ONAPI**

- *Certificado de Registro de nombre comerciales, rotulo o emblema*

#### **MINERD**

- *Acreditación de estudios secundarios desde 1993*

#### **MIMARENA**

- Permiso para exportación de agregados
- permiso ambiental de importación -Empresarial y ciudadano
- certificado de impuestos de sustancias químicas- empresarial y ciudadano
- Autorización ambiental de proyecto, obra o actividad categoría A
- Autorización ambiental de proyecto, obra o actividad categoría B
- Autorización ambiental de proyecto, obra o actividad categoría C
- Autorización ambiental de proyecto, obra o actividad categoría D

#### **MESCYT**



- Evaluación de solicitudes de exequatur profesionales de medicina
- Evaluación de solicitudes de exequatur de profesionales
- Evaluación de exequatur profesionales de Derecho.
- Beca para ingles de Inmersión

#### **MEM**

- Otorgamiento de concepción de exploración de minerales metálicos y no metálicos

#### **INAPA**

- Certificados de aprobación de planos hidrosanitarios

#### **IDECCOP**

- Formalización e incorporación de cooperativas
- Certificación de sistema contable

#### **DIDA**

- Certificaciones fecha y hora de registro SDSS
- Asignación de NSS a mayores de Edad
- Certificación de aportes

#### **Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste**

- No objeción de uso de suelos

#### **Ministerio de Agricultura**

- Vigilancia fitosanitaria

#### ***Ayuntamiento del Distrito Nacional***

- Certificación no objeción de uso de suelo
- Certificación de no objeción a anteproyecto



### 3.4. Atención al Ciudadano

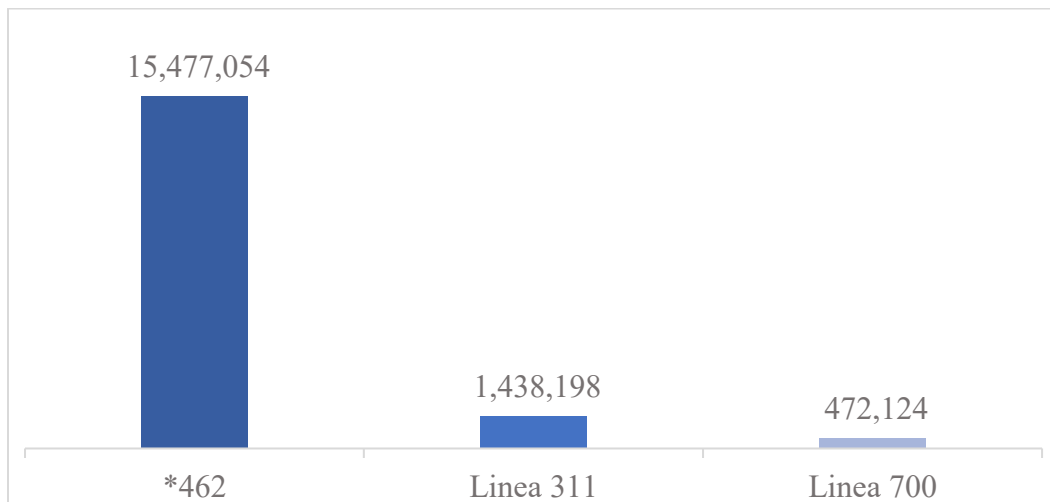
La OGTIC trabaja arduamente en el fortalecimiento de tres canales de impacto de Atención al Ciudadano: El Canal telefónico (Centro de Atención Ciudadana), Canal Presencial (Punto GOB) y el Canal Web (Dominicana.gob.do).

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 ha recibido un total de 17,387,376 llamadas desde el 16 de agosto 2012 al 31 de diciembre 2021, dentro de este periodo fueron gestionadas 1,383,557 llamadas en el año 2018, 1,036,911 corresponden al 2019, 1,816,969 al 2020 y 993,987 al actual 2021.

#### Expansión Call Center Gubernamental

Se está trabajando en la expansión del Call Center Gubernamental en un 200% de su capacidad con lo cual se podrá mejorar la atención al ciudadano, de igual manera alojar todas las líneas de servicios del Estado. Con esta implementación el ciudadano podrá recibir servicios transaccionales e informativos de manera fácil y gratuita, aumentando la productividad a nivel país.

#### Llamadas Recibidas por Línea de Servicio

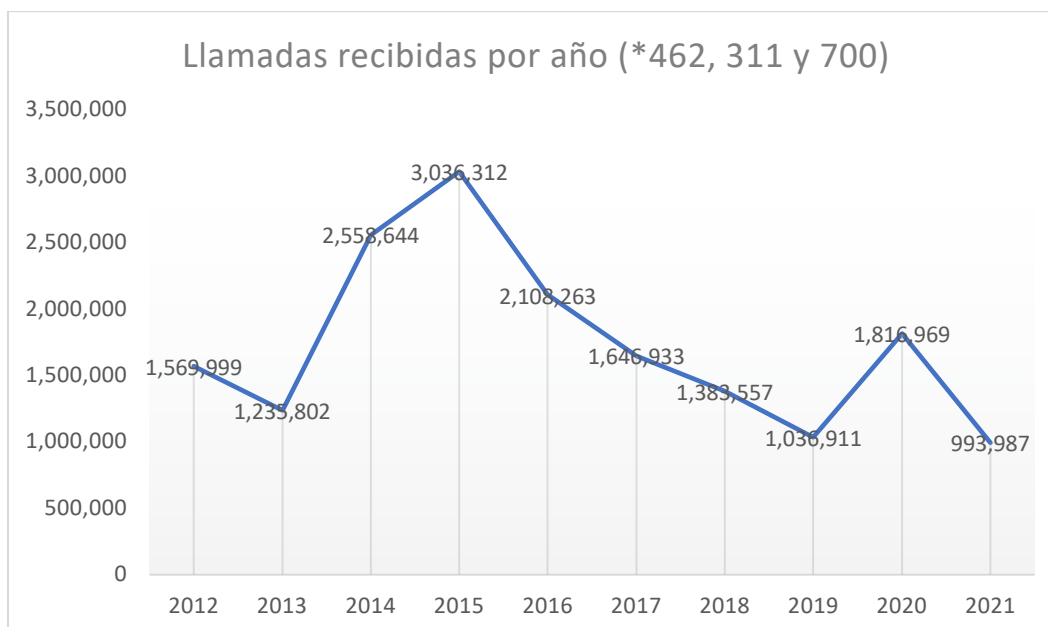


\*Período 16 agosto 2012 – 31 diciembre 2021

#### Llamadas Recibidas por Año







\*Período 16 agosto 2012 – 31 diciembre 2021

El impacto de la **Línea \*462** para los ciudadanos que utilizan el servicio se traduce en ahorro de tiempo y dinero.

**Línea 3-1-1** - Sistema de Atención Ciudadana que le ha permitido al usuario realizar sus Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias comprometiendo a las instituciones a implementar una cultura de respuesta al ciudadano en plazos determinados. En los últimos 8 años se han recibido y canalizado un total de 38,165 casos.

Hasta la fecha la OGTIC ha vinculado **365 organismos gubernamentales** a Línea 3-1-1, logrando una participación de todos los poderes del Estado.

La OGTIC realizó una jornada de capacitación a nivel nacional, en la que se incluyeron los Gobiernos Locales (Ayuntamientos), y las Gobernaciones Provinciales, alcanzando una meta de más de **1,122 servidores públicos** en materia



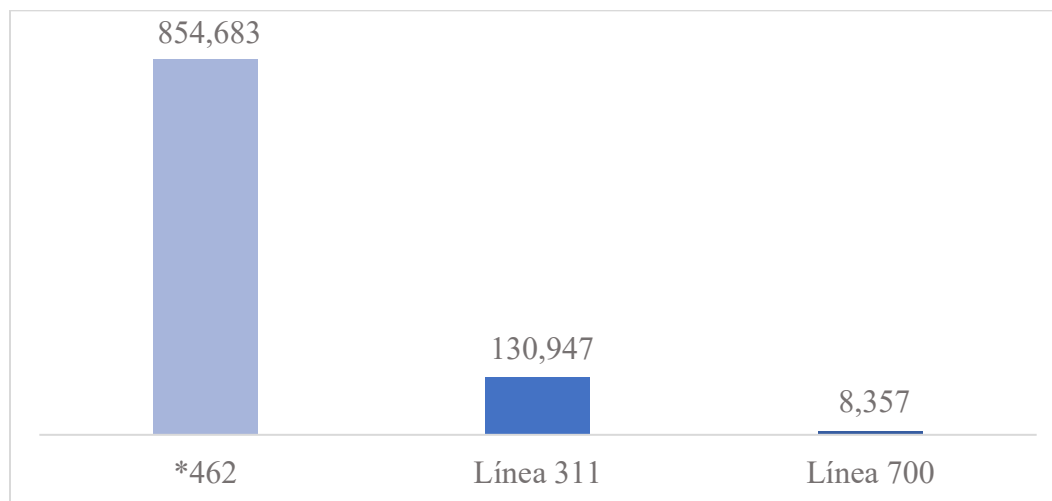
de participación ciudadana, gobierno electrónico y uso e implementación del sistema nacional 311.

En la actualidad más de trescientas sesenta y cinco (365) instituciones exhiben el Banner o un acceso directo (*link 311*) al sistema.

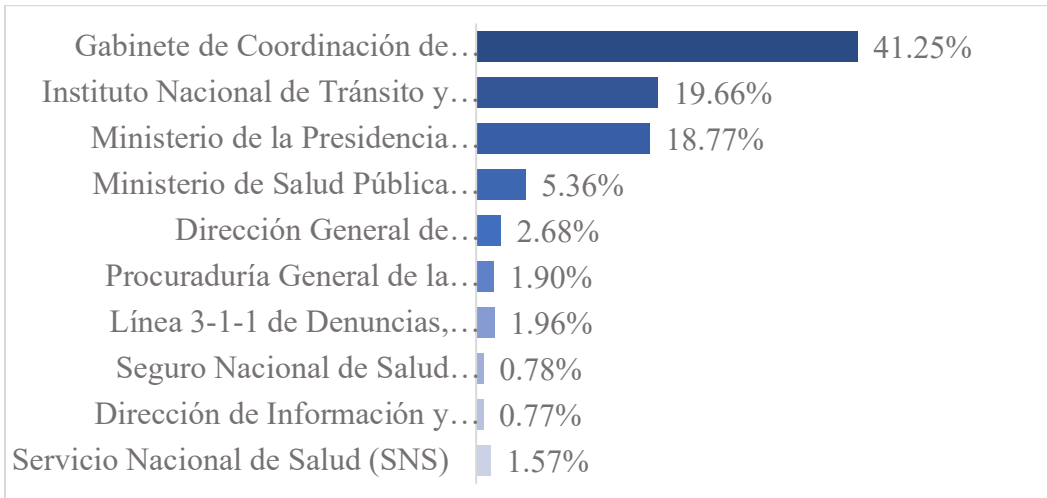
Total, de casos capturados a través del Sistema 3-1-1. **38,165**

**Línea 700** - Canal que ha permitido que la ciudadanía pueda realizar las denuncias de maltrato infantil. Tramitando un total de 8,357 requerimientos.

### Servicios Brindados por Línea en 2021



### Instituciones más demandadas:

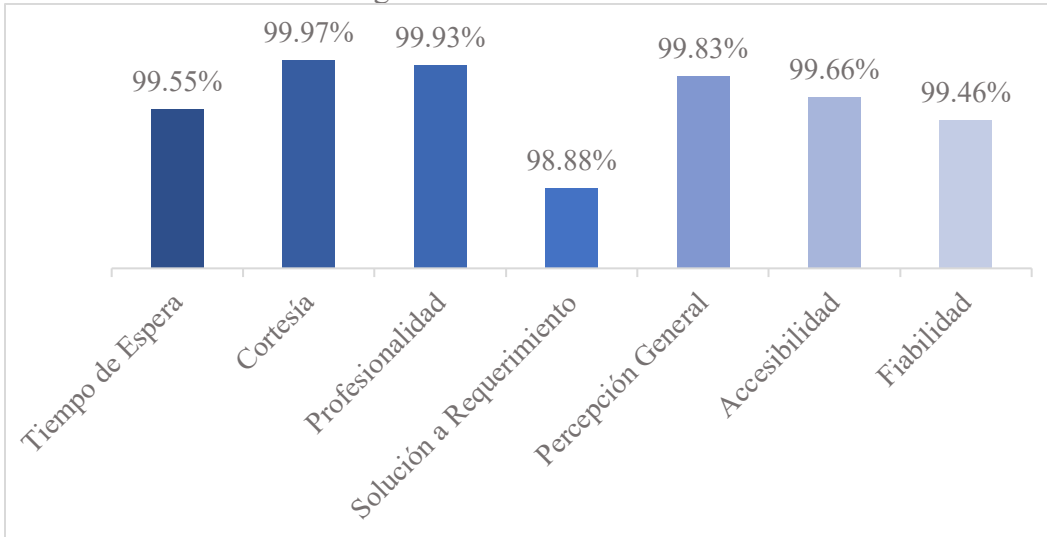


\*Base: 21,939 servicios ofertados durante el mes de diciembre 2021

Gráfica - Instituciones con Mayor Demanda en 2021

### Índice de Satisfacción Ciudadana Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.61% el nivel satisfacción general.



\*Base 487 encuestados para el 100% de la Muestra de diciembre 2021.

**Principales programas gubernamentales asistidos a través de los canales de atención \*462, 3-1-1, 700 y Puntos GOB :**



**Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz** - Es una iniciativa del Estado Dominicano, desarrollada con el objetivo de implementar un Sistema con instituciones públicas y privadas para la generación de soluciones de viviendas, creando así una sinergia integral con el objetivo de lograr seguridad, salud, calidad de vida y bienestar familiar mediante el acceso a una vivienda digna.

La OGTIC en cooperación con el MINPRE y a través de los servicios telefónicos y presenciales ha brindado el soporte a la ciudadanía a nivel nacional, tanto en la difusión de información, como en proceso de rellenado de los formularios de solicitud de inclusión al a este programa, así como en la capacitación al personal de la Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos (**URBE**), garantizando un eficiente flujo del proceso de captación.

- **2,574** son los Ciudadanos a los que han brindado algún servicio relacionado al PNVFF a través del servicio presencial Punto GOB en las Plazas Sambil (D.N.) y Megacentro (Zona Oriental).
- **21,773** son los Ciudadanos a los que han brindado algún servicio o información relacionado al PNVFF a través del Centro de Contacto Gubernamental.

**Detección de Cáncer de Mama, Cervicouterino y Próstata** - Un total de **379** ciudadanos han requerido los servicios de prevención y han gestionado sus citas en los hospitales priorizados y afiliados al programa de prevención “**Uniendo Voluntades**” en coordinación con la Primera Dama de la República, doña Raquel Arbaje, hemos asumido la responsabilidad de brindarle a la ciudadanía la atención telefónica.

**Programa de tarjeta del seguro médico no contributivo del SENASA y becas universitarias para dependientes de fallecidos por COVID-19** - OGTIC en apoyo al Gabinete de



la Familia, en el levantamiento de necesidades de becas Universitarias para dependientes de fallecidos por COVID-19, a través de la línea \*462 y atención telefónica a ciudadanos favorecidos del programa de tarjeta del seguro médico no contributivo del SENASA para dependientes de fallecidos por COVID-19, a través de la línea \*462.

**Peste porcina** - Soporte al Centro de Operaciones de Emergencias en la atención telefónica a ciudadanos brindándoles información acerca de Peste Porcina, disponibilidad de Camas COVID-19.

**Vinculación del sector salud al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1** – La OGTIC en coordinación con el Ministerio de la Presidencia y el Servicio Nacional de Salud, han avanzado en la vinculación de **89 hospitales** al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, para un total de 468 personas de la red hospitalaria fueron capacitados de los departamentos de atención al usuario y las oficinas de libre acceso a la información. Asimismo, un total de **56 instituciones** del Poder Ejecutivo han sido capacitadas durante este periodo 2021 en el CRM.

**Asistencia telefónica del Centro de Operaciones de Emergencia COE** - El Centro de Atención Ciudadana funciona como *hub* de llamadas de necesidades presentadas por la ciudadanía a la hora de que se emiten niveles de alertas en los cuales la ciudadanía puede solicitar información y reportar incidentes.

**Vinculación del gobierno local en los sistemas de atención ciudadana** - OGTIC, en coordinación con la Federación Dominicana de Municipios, producto del Acuerdo Marco firmado con el Sector Municipalista, junto al Ministerio de la Presidencia MINPRE y la Dirección General de Etica Gubernamental DIGEIG, continua desarrollando los Talleres sobre “La gobernanza local y los servicios de calidad, inclusivos y sostenibles”, en la región Higuamo perteneciente a San Pedro de Macorís. La Dirección de Atención Ciudadana, participará en los temas relativos a la Incorporación



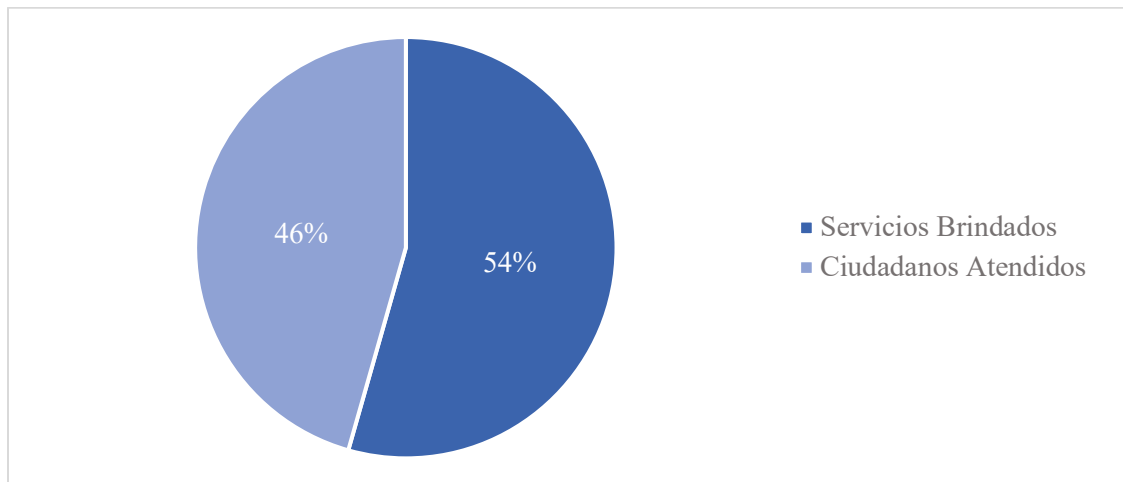
los Gobiernos Locales, al Centro de Contacto Gubernamental (Línea \*462) y al Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1.

El **100% de los Gobiernos Locales** fueron capacitados en los Canales de Atención Ciudadana, los **158 ayuntamientos** han iniciado el proceso de vinculación a las líneas de servicios gubernamentales

**645** servidores públicos de diferentes alcaldías fueron capacitados en esta Jornada.

**Servicios de Atención Presencial** - Cuentan con más de 24 instituciones del Gobierno Central. Se ofrecen al ciudadano 251 servicios diferentes.

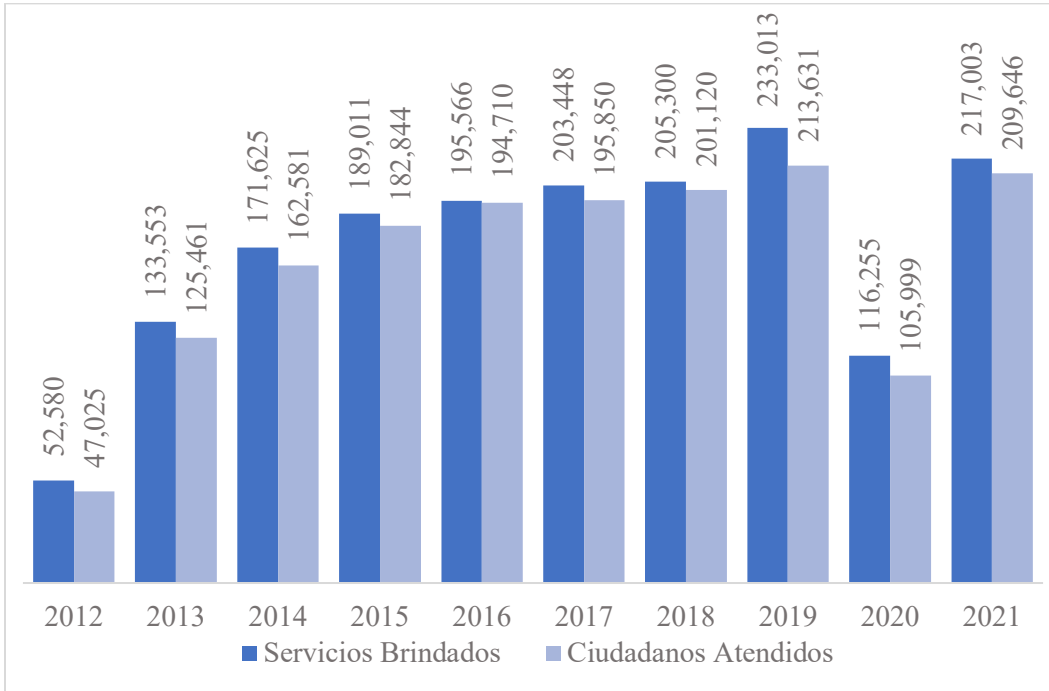
El **Centro de Atención Ciudadana** a través de los **Puntos GOB** han brindado asesoría y tramitado **2,395,809** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **2,156,414** ciudadanos, durante el periodo 16 de agosto 2012 al 31 de diciembre del actual 2021, de los cuales **1,717,354** servicios fueron solicitados por **1,638,867** ciudadanos en la **Plaza Megacentro** (Zona Oriental), así mismo **678,455** servicios fueron brindados a **517,547** ciudadanos en la **Plaza Sambil** (D. N.).



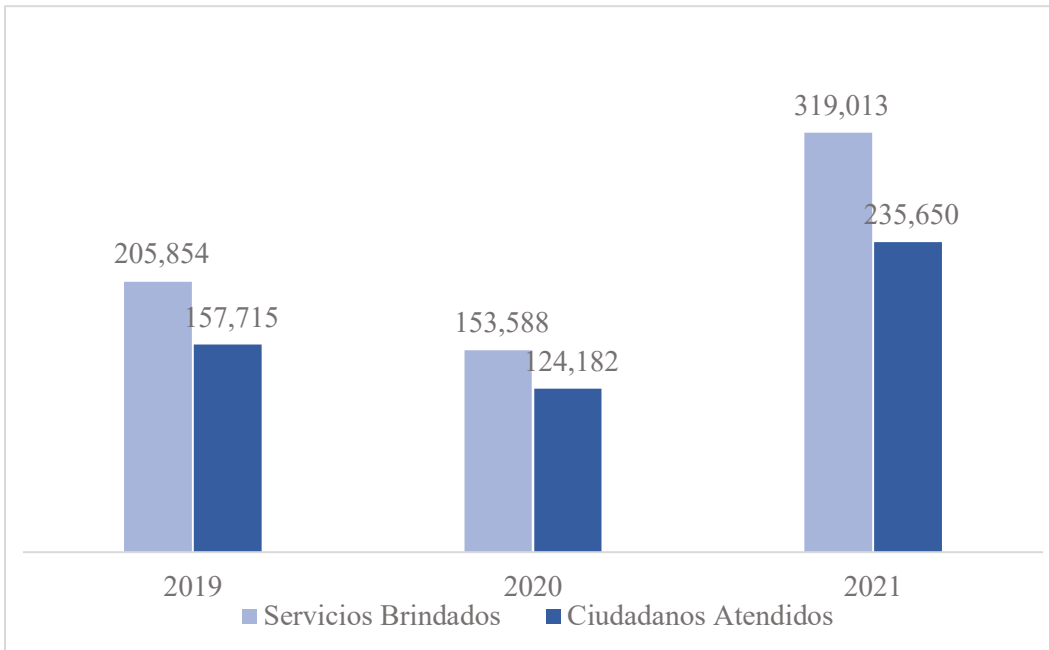
Gráfica - Servicios Brindados vs Ciudadanos Atendidos en los Punto GOB en 2021



**Servicios Brindados Vs. Ciudadanos Atendidos en el Punto Gob Megacentro**  
**Desglose por año**



**Servicios Brindados Vs. Ciudadanos Atendidos en el Punto Gob Megacentro**  
**Desglose por año**



**Centros de Atención Presencial (Punto GOB)** - Permiten a los ciudadanos, obtener múltiples servicios del gobierno en una misma localidad, lo cual se traduce a la ciudadanía en un ahorro de tiempo y dinero por desplazamiento, así como un ahorro en gastos operativos.

**Expansión de los Puntos GOB** – Actualmente, la OGTIC proyecta la expansión de los Centros de Atención Presencial a Santo Domingo Este, Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Norte, Los Alcarrizos, Baní, La Vega, San Francisco de Macorís, Puerto Plata e Higüey.

De igual manera el despliegue de Puntos Gob móviles con el cual se pueda brindar servicios en todas las comunidades del país.

Con esta expansión se espera que todos los servicios estatales puedan llegar a todas las provincias del país.

La OGTIC se encuentra trabajando de la mano para que los servicios del Centro de Contacto Gubernamental (Call Center) puedan ser complementados con los Puntos GOB.

#### **Punto GOB - Megacentro**

Cuenta con una cartera de 86 servicios de 14 instituciones Gubernamentales integradas:

Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)
Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)
Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA)
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)





Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)
Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)
Ministerio de Interior y Policía (MIP)
Policía Nacional (P. N.)
Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor)
Procuraduría General de la República (PGR)
Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM)
Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)

### **Punto GOB - Sambil**

Cuenta con una cartera de 249 servicios de 21 instituciones Gubernamentales integradas:

Banco de Reservas de la República Dominicana (BR)
Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)
Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
Dirección General de Migración (DGM)
Dirección General de Pasaportes (DGP)
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)
Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)
Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)
Ministerio de Industria Comercio y MiPymes (MICM)
Ministerio de Trabajo (MT)
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)



Policía Nacional (P. N.)
Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor)
Procuraduría General de la República (PGR)
Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM)
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)
Ministerio de Interior y Policía (MIP)
Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA)

Con el propósito de mejorar la calidad en el tiempo de espera, el nivel de accesibilidad y seguridad, la OGTIC ha realizado mejoras, dentro de las cuales se citan:

- Extensión en el horario de servicio.
- Recertificación de calidad ISO 9001:2015.
- Actualización de Convenios Interinstitucionales con Instituciones existentes asegurando de este modo el cumplimiento de los compromisos asumidos y la sostenibilidad económica del proyecto.
- Aumento de la seguridad del centro a través del personal de supervisión, personal de seguridad y reforzamientos de cámaras.

### 3.5. Agenda Digital – Nuevos proyectos

**Creación del "Portal Único de Transparencia Gubernamental"** - Brinda acceso a la ciudadanía a la información pública relevante para su veeduría. La misma unifica los esfuerzos de transparencia institucional para brindar mayor calidad en el acceso de la información pública, generando un sitio único donde la ciudadanía podrá consultar y descargar información, dando cumplimiento a la ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

**Lanzamiento del Laboratorio de innovación digital** - Un espacio de co-creación de soluciones digitales a las situaciones que aquejan a la ciudadanía y la gestión de gobierno.



Las tres (3) divisiones que trabajan dentro del ecosistema del Laboratorio de Innovación Digital son las de Diseño Digital, Prototipado Digital y Gestión del Cambio de Cultura Digital.

Hasta la fecha se han realizado **ocho (8) acompañamientos** institucionales, diseñado y realizado prototipo de **diez (10) portales web** y diseñado y realizado prototipo de **cuatro (4) aplicaciones móviles**.

### **Portales**

**Portal Único de Transparencia:** Acceso a la información pública de todas las instituciones del gobierno. La OGTIC tiene todo listo para su lanzamiento.

- Diseño y desarrollo del portal ciudadano.
- Diseño y desarrollo del backoffice.
- Pruebas de calidad (QA).
- Pruebas de usabilidad.
- Lanzamiento del portal 27 de febrero.

**Portal Único de Becas** - Un solo portal que documente y gestione desde la publicación hasta la adjudicación de todas las convocatorias de becas a nivel nacional.

- Diseño y desarrollo del portal ciudadano.
- Diseño y desarrollo del backoffice.
- Pruebas de calidad (QA).
- Pruebas de usabilidad.
- Lanzamiento de la primera convocatoria en el portal.
- Entrenamiento con el personal operativo de MESCYT.



**Portal de E-TICKET** - Rediseño de Experiencia de Usuario e Interfaces de la plataforma de generación de Tickets Electrónico de entrada y salida de la República Dominicana.

- Definición de alcance, necesidades y objetivos a trabajar.
- Análisis y Comprobación de viabilidad de las nuevas mejoras propuestas con la unidad de Arquitectura Digital Gubernamental.
- Análisis de propuestas de requerimientos para aclarar los puntos de interés de los requerimientos.

**Propuesta de rediseño y nuevas funcionalidades del portal** - Diseño portal APIs públicas y portal de diseñadores: Portales de APIs abiertas en general para funcionarios públicos y desarrolladores del sector privado, creadas y publicadas por OGTIC y otras entidades, así como diseño del portal de herramientas para los diseñadores de portales del Estado.

- Revisión requerimientos primera versión.
- En producción primera versión.
- Diseño de portal y todas las sesiones de la primera versión.
- Kanban de desarrollo y nuevos requerimientos.

Portal API en ambiente de QA (ALPHA) y Portal Diseñadores en definición de estructura de datos

### **Aplicativos móviles/ web apps**

**Aplicativo Santo Domingo Este** - App de servicios de la Alcaldía de Santo Domingo Este.

- Levantamiento de Requerimientos iniciales.
- Evaluación Estructura actual del aplicativo.
- Maqueta de App.



- Desarrollo de la app.

**Reportero de Gestión Gubernamental** - Reportero de la Gestión Gubernamental es una aplicación móvil que permite al usuario hacer reportes de incidencias del día a día que afectan su entorno y la sociedad según su localización.

- Diseño y desarrollo del aplicativo.
- Diseño del *backoffice*.
- Pruebas de calidad (QA).
- Pruebas de Estrés.
- Primera Fase de Entrenamientos.

**App Alerta temprana COE** - Aplicación para alertas y prevención de acontecimientos y desastres naturales con diversas funciones de asistencia ciudadana.

- Análisis UX APP y análisis y *benchmark* internacional.
- Reunión Virtual para conocer el sistema y alcance en el cual solicitan colaboración APP.
- Realización y análisis de flujos según alcance estipulado en la reunión virtual.
- Estructura y arquitectura de la información y funciones
- Diseño UI y características.

**Web app de Autenticación** - Plataforma para la autenticación de ciudadanos y residentes para el acceso a servicios y plataformas institucionales de asistencia ciudadana.

- Análisis UX APP y análisis y Benchmark Internacional
- Estructura y arquitectura de la información y funciones
- Diseño UI y características.



**Web interactiva del Portal LID** - Plataforma para el acceso de la población a los trabajos del Laboratorio de Innovación Digital.

- Análisis UX APP y análisis y Benchmark Internacional
- Estructura y arquitectura de la información y funciones
- Diseño UI y características.

### **Documentos y proyectos**

**Estrategia Nacional de Atención Ciudadana Omnicanal** - Establece un sistema nacional único de atención ciudadana, incentivando el acceso de forma ágil y fácil a cualquier servicio del estado 24/7, 360 días al año. Donde estén todos los canales de servicios integrados (omnicanal) y permita a los ciudadanos la autogestión de los servicios y tramites con el estado, mediante el uso de tecnologías de la información e Inteligencia Artificial.

Avances a la fecha:

- Evaluación Estructura actual.
- Análisis, estadísticas, impacto y costo.
- *Benchmark* internacional Atención Ciudadana.
- Análisis Tecnologías a implementar.
- Estrategia implementación Inteligencia Artificial.

**Metodología de Innovación & Playbook Diseño del LID** - Es la herramienta que crea el estándar de las acciones y procedimientos de innovación del estado dominicano. Permitiendo compartir el conocimiento y las habilidades para co-crear y diseñar mejores servicios y sistemas gubernamentales.

Avances a la fecha:

- Definición metodología, herramientas y etapas de innovación, diseño y desarrollo.



- Definición de manual y herramientas.
- Diseño de herramientas.
- Redacción de propuesta de Prototipado y Redacción de las etapas II y III.
- Propuesta de medición de impacto.

### **Siguientes Pasos:**

#### **Lanzamiento del proyecto junto al Portal LID**

- **Plan Nacional de Ciudades y Territorios Inteligentes:** Construir una estrategia de apoyo para las ciudades dominicanas que promueva la utilización de las TIC para mejorar la toma de decisiones, la eficiencia de las operaciones, los servicios urbanos y su competitividad en relación con los aspectos económicos, sociales y medioambientales de forma sostenible. Ciudades y Territorios: Pedernales – Distrito Nacional – Sto. Dgo Este - Santiago

Avances a la fecha:

Definición de conceptos y dimensiones de trabajo. Definición de catálogo de tecnologías. Inicio de 3 pilotos con firma de acuerdo: Santo Domingo Este, Distrito Nacional, Pedernales + socialización con los actores de las dimensiones y Envío de propuesta al BID para inicio de consultoría de apoyo para la construcción del documento país.

**Sistema de gestión de inventario – PAI -** La OGTIC instaló y configuró el sistema de gestión de inventarios de vacunas, de igual manera se realizaron capacitaciones y las adaptaciones. Los próximos pasos serán la ampliación de alcance de todos los programas de vacunación, la inclusión de facturación para control de costo y el control de medición de temperatura.



**Agenda digital (Secretaría técnica)** – La OGTIC ha cumplido durante el año 2021 de manera muy satisfactoria las asignaciones presentadas en la secretaría técnica.

### **Secretaria Técnica**

-Elaboración de marco comparado de Agendas Digitales en otros países.	Completado
-Revisión documento Agenda Digital 2030.	Completado
-Revisión documentos Plan de Acción Agenda Digital 2030.	Completado
-Revisión de ficha de registro iniciativas Agenda Digital.	Completado
-Registro de iniciativas OGTIC de la Agenda Digital en SISRI.	Completado
-Esquema de trabajo con Agenda Digital.	Completado
-Presentación de esquema de trabajo con Agenda Digital.	Completado
-PPT estatus iniciativas OGTIC eje Gobierno Digital en 1ra Reunión de Seguimiento del Plan de Acción 2021-2024 de la Agenda Digital 2030.	Completado
-Elaboración y remisión de estatus iniciativas OGTIC en 1ra Reunión de Seguimiento del Plan de Acción 2021-2024 de la Agenda Digital 2030.	Completado
-Taller ONE para indicadores de Agenda Digital el cual será realizado en 1ra Reunión de seguimiento del Plan de Acción 2021-2024 de la Agenda Digital 2030.	Completado
-Remisión MINPRE de puntos, sugerencias y comentarios OGTIC sobre la 1ra Reunión avances Plan de Acción.	Completado

### **Evaluación de Impacto y Resultados Iniciativas Agenda Digital**

-Reunión J-PAI MIT para ver cómo nos colaboran con la evaluación de impacto.	Completado
-Remisión a J-PAI MIT de borrador Agenda Digital y Plan de Acción.	Completado

### **Evaluación Proyectos República Digital**

-Envío de cartas a las instituciones solicitando informe de evaluación proyectos República Digital.	Completado
-Seguimiento a instituciones entrega informe.	Completado
-Análisis de informes y evaluación de los proyectos República Digital.	Completado
-Socialización y evaluación de los proyectos República Digital.	Completado
-Elaboración de informe y presentación con resultados evaluación proyectos República Digital.	Completado





## **Mejoras plataforma y app para prevención embarazo juvenil y violencia de género – UNFPA.**

- Seguimiento acuerdos en reunión MINPRE-MSP-MJ-MMUJER-OGTIC-CNCS- UNFPA sobre proyecto de plataforma y app para prevención embarazo juvenil y violencia de género. Completado
- Pautar reunión con la UNFPA y actores claves de OGTIC. Completado

**Página Agenda digital 2030** - Es la página web de seguimiento ciudadano en cuanto a la aplicación de la Agenda Digital 2030, en la misma estará disponible los planes de acción, indicadores y resultados de la aplicación de tan importante programa de gobierno el cual tendrá un efecto positivo en todos los sectores de la economía.

**Censo Nacional de Población y Vivienda, Recepción de denuncias de la policía nacional y Botón Verde del Gabinete de la Familia a través del \*462** - En la actualidad, la OGTIC aúna esfuerzos para la realización del Censo Nacional de Población y Vivienda, este se encuentra en etapa de piloto, el 17 de noviembre del año en curso, en el Centro de Contacto Gubernamental de OGTIC, se realizó la prueba de consulta censal telefónica a través de la línea \*462.

En otro orden, la OGTIC se encuentra en la fase de entrenamiento a los Representantes de Servicio que tomarán las denuncias en la plataforma de denuncias de la Policía Nacional habilitado a través de la línea \*462.

El 16 de noviembre del presente, la OGTIC realiza la prueba piloto del Botón Verde del Gabinete de la Familia, un canal de comunicación enfocado para el levantamiento de necesidades en el círculo familiar a través de la línea \*462.

**Interoperabilidad Gubernamental** - Tiene como objetivo establecer una plataforma única para el



intercambio de datos e información entre instituciones del Estado Dominicano, con el fin de facilitar la eficiencia administrativa y la entrega de servicios a la ciudadanía de manera rápida, abierta y transparente. Este proyecto forma parte del Marco Nacional de Interoperabilidad.

Este proyecto impacta a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos dominicanos y extranjeros que obtienen servicios del Estado. La población meta es de 12 millones de habitantes, pero su alcance es infinito debido a que cualquier persona se puede beneficiar de los servicios interoperables que tendrá el Estado.

Como parte del Convenio suscrito por la OGTIC y el Gobierno de Estonia se inició la implementación de la plataforma de interoperabilidad X-ROAD. Al momento ha ejecutado la configuración de servidores en Data Center, la configuración de servicios de confianza, la instalación y configuración de la instancia de producción X-ROAD, y en proceso el Piloto Seguridad Social.

En términos generales, el proyecto se encuentra a la fecha en un 40% de avance.

**Seguridad de la Información en Ayuntamientos** - Implementando sistemas de seguridad tendentes a disminuir la probabilidad de interrupciones por ataques cibernéticos a los servicios que ofrecen los ayuntamientos a la ciudadanía a través de medios electrónicos, en sus respectivas localidades, velando, además, por la integridad y confidencialidad de la información, adicionando como valor la protección de los datos personales de los ciudadanos.



**IV**  
**RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES**  
**Y DE APOYO**

---

Memoria institucional 2021

**4.1. Desempeño Área Administrativa y Financiera**

En el año 2021 la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación ha tenido el siguiente desempeño financiero.

a) Desempeño Financiero:

La OGTIC, cumpliendo con las disposiciones vigentes para los procesos de compras cierra el año 2021 con estos resultados.

Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
-------------------------	-----------------------	--



RD\$620,794,047.00	RD\$544,124,166.78	RD\$76,669,880.22
--------------------	--------------------	-------------------

En los siguientes cuadros se muestran montos y manejo de este presupuesto.

<b>DESEMPEÑO FINANCIERO</b>					
<b>Cuenta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Presupuesto Aprobado</b>	<b>Presupuesto Modificado</b>	<b>Presupuesto Ejecutado</b>	<b>Presupuesto Pendiente</b>
2.1.1	Remuneración al personal fijo	\$250,964,750.00	\$256,427,533.33	<b>\$244,972,667.81</b>	\$11,454,865.52
2.1.5	Seguridad social	\$28,728,824.00	\$30,777,404.00	<b>\$29,112,695.57</b>	\$1,664,708.43
2.2.1	Servicios básicos	\$73,476,543.00	\$68,642,210.27	<b>\$50,822,887.62</b>	\$17,819,322.65
2.2.2	Publicidad e impresión	\$2,000,000.00	\$2,000,000.00		\$2,000,000.00
2.2.5	Alquileres	\$129,920,622.00	\$112,954,954.73	<b>\$81,801,880.73</b>	\$31,153,074.00
2.2.6	Seguros de personas	\$13,200,000.00	\$4,225,000.00	<b>\$0.00</b>	\$4,225,000.00
2.2.7	Contrataciones de obras menores	\$3,500,000.00	\$1,400,000.00	<b>\$754,999.93</b>	\$645,000.07
2.2.8	Servicios contratados	\$64,919,547.00	\$122,921,663.67	<b>\$122,744,035.12</b>	\$177,628.55
2.2.9	Servicios de alimentación		\$900,000.00	<b>\$0.00</b>	\$900,000.00
2.3.3.	Productos papel y cartón	\$2,000,000.00	\$200,000.00	<b>\$0.00</b>	\$200,000.00
2.3.7	Combustibles	\$13,680,000.00	\$10,130,000.00	<b>\$7,930,000.00</b>	\$2,200,000.00
2.3.9	Materiales y suministros	\$18,820,000.00	\$2,720,000.00		\$2,720,000.00
2.6.1	Mobiliarios y equipos	\$1,739,181.00	\$1,510,161.00		\$1,510,161.00
2.6.5	Maquinarias, otros equipos y herramientas		\$40.00		\$40.00
2.6.8	Bienes intangibles	\$17,844,580.00	\$5,985,080.00	<b>\$5,985,000.00</b>	\$80.00
2.7.1	Obras en edificaciones			<b>\$0.00</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>\$620,794,047.00</b>	<b>\$620,794,047.00</b>	<b>\$544,124,166.78</b>	<b>\$76,669,880.22</b>



b) Contrataciones y Adquisiciones:

**Pequeña Empresa**

Rubro	Proveedor	Monto
Bebidas	GRUPO BRIZATLANTICA DEL CARIBE, SRL	\$ 88,566.77
Bebidas	INVERSIONES YANG, SRL	\$ 68,029.36
Bebidas	FS COMERCIAL, SRL	\$ 3,382.82
Aditivos	A & M COMMERCE MEDIA, SRL	\$ 50,934.70
Compuestos y Mezclas	POHUT COMERCIAL, SRL	\$ 11,328.00
Productos de papel	SANTO CATANO INVERSIONES & EVENTOS, SRL	\$ 126,555.00
Productos de papel	EXPRESS SERVICIOS LOGISTICOS, SRL	\$ 49,560.00
Productos de papel	GRUPO EMPRESARIAL ONI3, SRL	\$ 26,550.00
Productos de papel	EXPRESS SERVICIOS LOGISTICOS, SRL	\$ 148,680.00
Refrigeración	VICTOR GARCIA AIRE ACONDICIONADO, SRL	\$ 42,000.00
Servicio de Audiovisuales	PINK IGUANA, SRL	\$ 286,000.00
Alimentos y Bebidas	SUGEIRY ESMEIRA GARCIA	\$ 513,300.00
Limpieza E Higiene	OPEN CLEAN, SRL	\$ 240,784.30
Servicios Jurídicos	YRIS MARITZA RIVERA MENDEZ	\$ 97,822.00
Eventos Generales	SKETCHPROM, SRL	\$ 821,520.00
Servicio de Producción de Videos	CREALO MEDIA FILMS ANDREYES, SRL	\$ 700,094.00
Prendas de Vestir	MEDITERRANEO INTERNACIONAL, SRL	\$ 33,686.05
Alimentos y Bebidas	GRUPO BRIZATLANTICO DEL CARIBE, SRL	\$ 84,216.00
Alimentos y Bebidas	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 16,400.23
Alimentos y Bebidas	INVERSIONES GRETMON, SRL	\$ 10,797.00
Materiales de Oficina	BEST SUPPLY, SRL	\$ 73,477.08
	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 73,477.08
Limpieza E Higiene	GTG INDUSTRIAL, SRL	\$ 76,702.36
Limpieza E Higiene	CASA JARABACOA, SRL	\$ 37,149.11
Limpieza E Higiene	PROLIMDES COMERCIAL, SRL	\$ 14,354.70
Limpieza E Higiene	GRUPO BRIZATLANTICA DEL CARIBE, SRL	\$ 8,999.86
Limpieza E Higiene	GARENA, SRL	\$ 8,378.00
Limpieza E Higiene	PROLIMPISO, SRL	\$ 3,115.20
Papel o Cartón	SOFIMAC TECHNOLOGY SOTE, SRL	\$ 15,570.10
Suministro de Prevención de Virus	PMED, PRODUCTOS MEDICOS DOMINICANOS, SRL	\$ 223,256.00



Suministros de papel	OFFICE TARGET, SRL	\$ 517,501.98
suministro de papel	K SUPPLIES, SRL	\$ 38,232.00
		<b>\$ 4,510,419.70</b>

### Micro Empresa

Rubro	Proveedor	Monto
Mantenimiento/ Reparación mecánica	EUROFIX, SRL	\$ 48,380.00
Suministros de Limpieza	GTG INDUSTRIAL, SRL	\$ 48,965.28
Suministros vestidos y telas médicos	GRUPO REMI, SRL	\$ 94,400.00
Alimentos Y Bebidas	TODOPIZZAS MICHELS, SRL	\$ 179,997.20
	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 81,420.00
	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 24,095.60
	ENFOQUE DIGITAL	\$ 551,155.55
	METRO TECNOLOGIA (METROTEC) SRL	\$ 319,721.00
Medicamentos	LOS HIDALGOS, SAS	\$ 66,996.27
Mascarillas	GTG INDUSTRIAL, SRL	\$ 139,004.00
Mascarillas	EPX DOMINICANA, SRL	\$ 32,450.00
Mascarillas	GRUPO REMI, SRL	\$ 106,200.00
Materiales de Oficina	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 218,228.28
Materiales de Oficina	BEST SUPPLY, SRL	\$ 73,477.08
Materiales de Oficina	INVERSIONES TEJEDA VALERA INTEVAL, SRL	\$ 52,459.98
Materiales de Oficina	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 13,961.76
		<b>\$ 2,050,912.00</b>

### Mediana Empresa



Rubro	Proveedor	Monto
Tecnologías / Equipos tecnológicos	CECOMSA, SRL	\$ 49,430.00
Dealer	OZAVI RENT A CAR, SRL	\$ 67,850.00
Dealer	OZAVI RENT A CAR, SRL	\$ 129,999.99
Premios	GL PROMOCIONES, SRL	\$ 198,830.00
Grabado e Impresión	GL PROMOCIONES, SRL	\$ 91,804.00
Revista	EDITORIA JUDICIAL, SRL	\$ 2,480.00
Bomba Sumergible	COMERCIAL AKOO, SRL	\$ 61,360.00
		<b>\$ 601,753.99</b>

### Grandes Empresas

Rubro	Proveedor	Monto
Pólizas de Seguros	HUMANO SEGUROS, S.A	\$ 122,791.32
Mantenimiento y Reparación de Vehículos	VIAMAR, S.A	\$ 7,690.26
Estudios - Capacitación	PONTIFICIA UNIVERSIDAD MADRE Y MESTRA (PUCMM)	\$ 60,000.00
Combustible	SIGMA PETROLEUM CORP, SRL	\$ 394,060.00
Publicidad Televisa	CORPORACIÓN DOMINICANA DE RADIO Y TELEVISIÓN (COLOR VISIÓN), SRL	\$ 1,298,000.00
Mantenimiento y Reparación de Vehículos	VIAMAR, S.A	\$ 26,711.77
Software y Plataforma Digitales	NAP DEL CARIBE, INC.	\$ 10,530,471.72
Mantenimiento y Reparación de Planta	ELECTROM, SAS	\$ 35,673.24
Seguros	LA COLONIAL, SA	\$ 80,040.00
NORMAS	AENOR DOMINICANA, SRL	\$ 9,850.00
Productos Florales	ANTHURIANA DOMINICANA, SRL	\$ 75,648.00
Buzones	LOGOMARCA. SA.	\$ 25,455.00
Vehículos	SANTO DOMINGO MOTORS COMPANY, SA	\$ 5,226,375.00
Vehículos	DELTA COMERCIAL, S.A.	\$ 7,965,945.00
Promociones	NEW IMAGE SOLUTINS AND MARKETING, SRL	\$ 171,100.00



Promociones	DBC DOMINICAN BUSINESS CREATIVE, EIRL	\$	16,815.00
Promociones	GL PROMOCIONES, SRL	\$	17,700.00
catering	TODO PIZZAS MICHEL S, SRL	\$	107,998.32
Accesorios Vehículos	AUTOCENTRO NAVARRO, SRL	\$	105,450.00
BATERIA	ELECTROM, SAS	\$	75,166.94
Toners	INTEGRACIONES TECNOLÓGICAS, M&A, SRL	\$	1,989,786.07
Toners	SAVANT CONSULTORES, SRL	\$	900,000.01
Cableado	OLIVO INDUSTRIAL, SRL	\$	530,848.96
CAPACITACIONES	ENDOMARKETING CSI, SRL	\$	450,000.00
Mantenimiento	MAGNA MOTORS, SA.	\$	19,783.20
Periódicos	EDITORIA HOY, SAS	\$	11,100.00
Periódicos	EDITORIA LISTIN DIARIO S.A.	\$	10,350.00
Periódicos	EDITORIA DEL CARIBE C POR A	\$	9,300.00
Periódicos	EDITORIA EL NUEVO DIARIO S.A.	\$	9,075.00
Periódicos	PUBLICACIONES AHORA C POR A	\$	8,650.00
Servicios Audiovisual	PINK IGUANA, SRL	\$	129,800.00
Mantenimiento de Aires	VICTOR GARCÍA AIRE ACONDICIONADO, SRL	\$	636,000.00
Toners	DIPUGLIA PC OUTLET STORE, SRL	\$	1,729,911.08
Toners	COMPU-OFFICE DOMINICANA, SRL	\$	825,167.37
Mantenimiento Vehículos	VIAMAR, S.A.	\$	60,506.75
impresiones	GRUPO ASTRO, SRL	\$	27,376.00
		<b>\$</b>	<b>33,700,596.01</b>

### Proveedores

No.	PROVEEDOR	MONTO
1	HUMANO SEGUROS, S.A	\$ 122,791.32
2	VIAMAR, S.A	\$ 7,690.26
3	EUROFIX, SRL	\$ 48,380.00
4	CECOMSA, SRL	\$ 49,430.00
5	OZAVI RENT A CAR, SRL	\$ 67,850.00
6	GTG INDUSTRIAL, SRL	\$ 48,965.28





7	GRUPO BRIZATLANTICA DEL CARIBE, SRL	\$ 88,566.77
8	INVERSIONES YANG, SRL	\$ 68,029.36
9	FS COMERCIAL SRL	\$ 3,382.82
10	A & M COMMERCE MEDIA, SRL	\$ 50,934.70
11	POHUT COMERCIAL, SRL	\$ 11,328.00
12	SANTO CATANO INVERSIONES & EVENTOS, SRL	\$ 126,555.00
13	EXPRESS SERVICOS LOGISTICOS, SRL	\$ 49,560.00
14	GRUPO EMPRESARIAL ONI3, SRL	\$ 26,550.00
15	GRUPO REMI, SRL	\$ 94,400.00
16	PONTIFICIA UNIVERSIDAD MADRE Y MAESTRA (PUCMM)	\$ 60,000.00
17	EXPRESS SERVICOS LOGISTICOS, SRL	\$ 148,680.00
18	VICTOR GARCIA AIRE ACONDICIONADO, SRL	\$ 42,000.00
19	SIGMA PETROLEUM CORP, SRL	\$ 394,060.00
20	CORPORACIÓN DOMINICANA DE RADIO Y TELEVISIÓN (COLOR VISIÓN), SRL	\$ 1,298,000.00
21	PINK IGUANA, SRL	\$ 826,000.00
22	VIAMAR, S.A	\$ 26,711.77
23	NAP DEL CARIBE, INC.	\$ 10,530,471.72
24	SUGEIRY ESMEIRA GARCIA	\$ 513,300.00
25	TODOPIZZAS MICHELS, SRL	\$ 179,997.20
26	OPEN CLEAN, SRL	\$ 240,784.90
27	YRIS MARITZA RIVERA MENDEZ	\$ 97,822.00
28	OZAVI RENT A CAR, SRL	\$ 129,999.99
29	INVERSIONES TARAMACA, SAS	\$ 165,000.00
30	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 81,420.00
31	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 81,420.00
32	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 24,095.60
33	ENFOQUE DIGITAL	\$ 551,155.55
34	METRO TECNOLOGIA (METROTEC) SRL	\$ 319,721.00
35	LOS HIDALGOS, SAS	\$ 66,996.27
36	GL PROMOCIONES, SRL	\$ 198,830.00
37	SKETCHPROM, SRL	\$ 821,520.00
38	GL PROMOCIONES, SRL	\$ 91,804.00
40	ELECTROM, SAS	\$ 35,673.24
41	LA COLONIAL, SA.	\$ 80,040.00
42	MEDITERRANEO INTERNACIONAL, SRL	\$ 33,686.05
43	GTG INDUSTRIAL, SRL	\$ 139,004.00
44	EPX DOMINICANA, SRL	\$ 32,450.00
45	GRUPO REMI, SRL	\$ 106,200.00



46	GRUPO BRIZATLANTICO DEL CARIBE, SRL	\$ 84,216.00
47	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 16,400.23
48	INVERSIONES GRETMON, SRL	\$ 10,797.00
49	AENOR DOMINICANA	\$ 9,850.00
50	EDITORIA JUDICIAL , SRL	\$ 2,480.00
51	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 218,228.28
52	BEST SUPPLY, SRL	\$ 73,477.08
53	INVERSIONES TEJEDA VALERA INTEVAL, SRL	\$ 52,459.98
54	ANTHURIANA DOMINICANA, SRL	\$ 75,648.00
55	MAXIBODEGAS EOP DEL CARIBE, SRL	\$ 13,961.76
56	LOGOMARCA. SA.	\$ 25,455.00
57	SANTO DOMINGO MOTORS COMPANY, SA	\$ 5,226,375.00
58	DELTA COMERCIAL, S.A.	\$ 7,965,945.00
59	COMERCIAL AKOO, SRL	\$ 61,360.00
60	NEW IMAGE SOLUTINS AND MARKETING, SRL	\$ 171,100.00
61	DBC DOMINICAN BUSINESS CREATIVE, EIRL	\$ 16,815.00
62	GL PROMOCIONES, SRL	\$ 17,700.00
63	TODO PIZZAS MICHEL S, SRL	\$ 107,998.32
64	ELECTROM, SAS	\$ 75,166.94
65	GTG INDUSTRIAL, SRL	\$ 76,702.36
66	CASA JARABACOA, SRL	\$ 37,149.11
67	PROLIMDES COMERCIAL, SRL	\$ 14,354.70
68	GRUPO BRIZATLANTICA DEL CARIBE, SRL	\$ 8,999.86
69	GARENA, SRL	\$ 8,378.00
70	PROLIMPISO, SRL	\$ 3,115.20
71	SOFIMAC TECHNOLOGY SOTE, SRL	\$ 15,570.10
72	PMED, PRODUCTOS MEDICOS DOMINICANOS, SRL	\$ 223,256.00
73	INTEGRACIONES TECNOLÓGICAS, M&A, SRL	\$ 1,989,786.07
74	SAVANT CONSULTORES, SRL	\$ 900,000.01
75	OLIVO INDUSTRIAL, SRL	\$ 530,848.96
76	ENDOMARKETING CSI, SRL	\$ 450,000.00
77	MAGNA MOTORS, SA.	\$ 19,783.20
78	EDITORIA HOY, SAS	\$ 11,100.00
79	EDITORIA LISTIN DIARIO S.A.	\$ 10,350.00
80	EDITORIA DEL CARIBE C POR A	\$ 9,300.00
81	EDITORIA EL NUEVO DIARIO S.A.	\$ 9,075.00
82	PUBLICACIONES AHORA C POR A	\$ 8,650.00
83	OFFICE TARGET, SRL	\$ 517,501.98
84	K SUPPLIES, SRL	\$ 38,232.00



85	PINK IGUANA, SRL	\$ 129,800.00
86	VICTOR GARCÍA AIRE ACONDICIONADO, SRL	\$ 636,000.00
87	DIPUGLIA PC OUTLET STORE, SRL	\$ 1,729,911.08
88	COMPU-OFFICE DOMINICANA, SRL	\$ 825,167.37
89	VIAMAR, S.A.	\$ 60,506.75
90	GRUPO ASTRO, SRL	\$ 27,376.00
91	CRITICAL POWER, SRL	\$ 588,584.00
92	TEOREMA CE, SRL	\$ 130,464.00
93	CONSTRUCTORA BONTEC SRL	\$ 68,086.00
94	MARITISANT TRAVELS TOURS, SRL	\$ 19,222.20
95	HISPANIOLA TECHNOLOGY- HISTECH SRL	\$ 56,605.78
96	SEVEN & THIRTY MARKETING, SRL	\$ 130,000.60
97	MAGNA MOTORS, SA.	\$ 20,948.92
98	INNOVIX, SRL	\$ 2,393,711.73
99	GRUPO LFA, SRL	\$ 96,300.00
100	LOS HIDALGOS, S.A.S	\$ 71,972.74
101	GRUPO LFA, SRL	\$ 96,299.92
102	COMPUSOLUCIONES JC, SRL	\$ 96,701.00
103	CRITICAL POWER, SRL	\$ 417,484.00
104	PROCESADORA DE AGUA LAS RIBERAS, SRL	\$ 225,000.00
105	VICTOR GARCÍA AIRE ACONDICIONADO, SRL	\$ 70,000.00
106	GRUPO BRIZATLANTICA DEL CARIBE, SRL	\$ 250,803.60
107	PROLIMDES COMERCIAL, SRL	\$ 49,796.00
108	ANGIE PORCELLA CATERING, SRL	\$ 121,599.00
109	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 784,452.20
110	RAMIREZ & MOJICA ENVOY PACK COURIER EXPRESS, SRL	\$ 205,320.00
111	CAECOM, SRL	\$ 210,394.00
112	DIPUGLIA PC OUTLET STORE, SRL	\$ 288,640.04
113	DIPUGLIA PC OUTLET STORE, SRL	\$ 132,230.21
114	CAECOM, SRL	\$ 210,394.00
115	DIPUGLIA PC OUTLET STORE, SRL	\$ 288,640.04
116	DIPUGLIA PC OUTLET STORE, SRL	\$ 132,230.21
117	HV MEDISOLUTIONS, SRL	\$ 1,632,825.00
118	CECOMSA, SRL	\$ 14,752,798.74
119	REID & COMPAÑIA, SA	\$ 202,168.50
120	CRITICAL POWER, SRL	\$ 3,145,408.00
121	AGAP CORPORATION BENCOSME, SRL	\$ 117,085.50
122	M&N COCINA CATERING, SRL	\$ 281,489.00



#### 4.2. Desempeño de los Recursos Humanos

Dentro de la nueva gestión de la OGTIC, el desarrollo del talento humano se ha convertido en un pilar transversal para el proceso de transformación digital, destacando los siguientes logros:

#### Resultados SISMAP (Recursos Humanos)

Desempeño de los Recursos Humanos Enero - Junio 2021	
Análisis De Los Resultados Del SISMAP	
Promedio general	
87.36%	

Desempeño de los Recursos Humanos Junio- Diciembre 2021	
Análisis De Los Resultados Del SISMAP	
Promedio general	
90.32%	

#### Comportamiento de los Subsistemas de RRHH

Comportamiento de los Subsistema de RRHH				
Encuesta de Clima	Capacitación	Acuerdo de Desempeño	Compensación y Beneficios	Plan de Acción
100%	90%	100%	95%	80%

#### Programa de beneficios



<b>Beneficios individuales</b>	<u>Asignación de combustible</u> Puestos que lo ameriten, según disponibilidad presupuestaria.
	<u>Cooperativa de empleados</u> Actualmente en proceso de conformación.
	<u>Asignación de laptop</u> Puestos que lo ameriten, según disponibilidad presupuestaria.
<b>Incentivos</b>	Incentivo por Cumplimiento de Indicadores SISMAP
	Incentivo por Rendimiento Individual
	Campeón al Servicio
<b>Educación</b>	Becas
	Capacitación 100% cubierta por la Institución
<b>Salud</b>	Póliza Seguro Médico de opcionales
	Póliza Seguro Médico para personal de nuevo ingreso
<b>Flexibilidad Laboral</b>	<u>Días libres</u> Un día libre por cumpleaños, aniversario y graduación, disfrutados en el mismo mes a que correspondan.
<b>Educación y facilidad financiera</b>	Educación Financiera
	Programa Empleado Feliz
	Facilidad de crédito en Óptica
<b>Actividades familiares</b>	Día Familiar OGTIC
	Verano OGTIC
<b>Facilidades</b>	<u>Facilidades de Gimnasios</u> OGTIC, brinda la facilidad de pertenecer a membresías corporativas, la cuales tienen como beneficios un costo menor.



	<u>Facilidades INAVI</u> Para adquirir equipos tecnológicos, enseres del hogar, etc. a través de INAVI
	<u>Facilidades Útiles Escolares</u> En temporada escolar OGTIC brinda facilidades de crédito para la adquisición de útiles escolares.
<b>Actividades de integración</b>	60 Minutos con el Director General

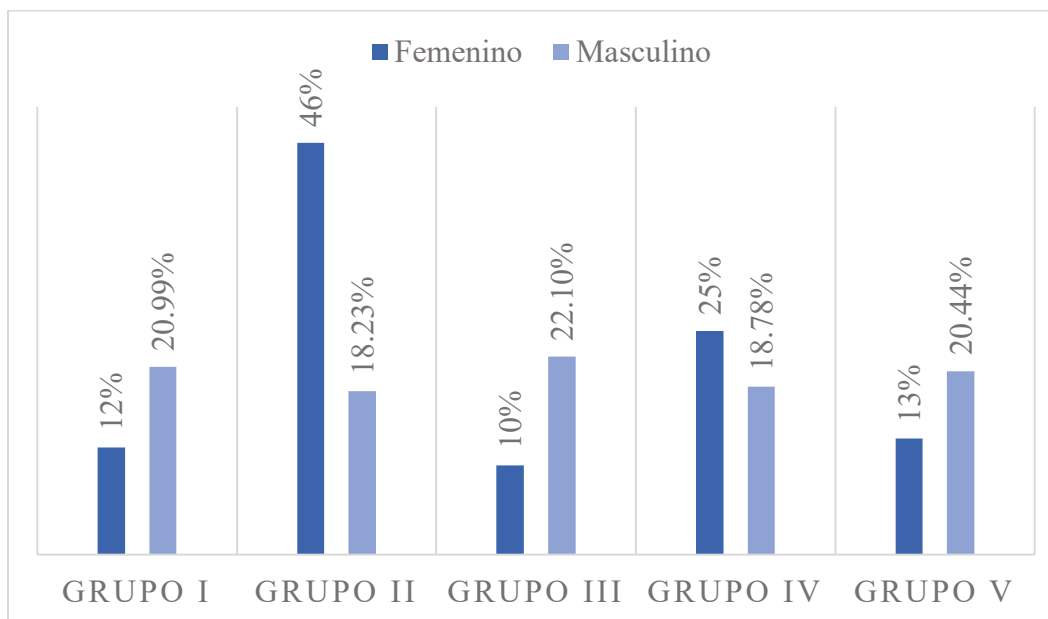
### Comparación Mujeres – Hombres por grupo ocupacional

Equidad Salarial entre Hombre y Mujeres por Grupo Ocupacional						
GRUPO OCUPACIONAL	Femenino	%	Promedio Salarial	Masculino	Promedio Salarial	%
GRUPO OCUPACIONAL I	19	11%	20,000.00	40	21,250.00	22.10%
GRUPO OCUPACIONAL II	65	39%	30,375.00	30	30,625.00	16.57%
GRUPO OCUPACIONAL III	17	10%	50,000.00	35	54,117.65	19.34%
GRUPO OCUPACIONAL IV	47	28%	64,905.20	45	71,068.18	24.86%
GRUPO OCUPACIONAL V	19	11%	118,210.53	31	131,000.00	17.13%



<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>283,490.73</b>	<b>181</b>	<b>308,060.83</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------	-------------------	------------	-------------------	-------------

**Equidad salarial entre Hombres y Mujeres, por grupo ocupacional**



<b>Porcentaje - Grupo Ocupacional por Evaluación de Desempeño</b>				
<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	<b>Femenino</b>	<b>%</b>	<b>Masculino</b>	<b>%</b>
GRUPO OCUPACIONAL I	20	12%	38	20.99%
GRUPO OCUPACIONAL II	77	46%	33	18.23%
GRUPO OCUPACIONAL III	17	10%	40	22.10%
GRUPO OCUPACIONAL IV	41	25%	34	18.78%
GRUPO OCUPACIONAL V	22	13%	37	20.44%
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>107%</b>	<b>181</b>	<b>101%</b>



### 4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos

En lo adelante, mencionamos los Acuerdos suscritos entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y las distintas instituciones del Estado Dominicano, en esta gestión institucional.

#### Acuerdos Interinstitucionales

- Acuerdo Interinstitucional suscrito con el **Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN)**, en fecha diecisiete (17) de Mayo del año 2021.
- Acuerdo Interinstitucional suscrito con **Microsoft Dominicana**, en fecha veintinueve (29) de Junio del año 2021.
- Acuerdo Interinstitucional suscrito con **ONDA-OGTIC-ONAPI**, en fecha veintitrés (23) Noviembre del año 2021.
- Acuerdo Interinstitucional suscrito con **OPTIC-LDM-FEDOMU-ASODORE-ADOVA-FEDODIM**, veintiuno (21) Julio del año 2021.
- Acuerdo Interinstitucional suscrito con **Memorándum de Colaboración Gabinete Familia Feliz (SIUBEN-GABINETE-OGTIC)**, en fecha veintidós (22) Noviembre del año 2021.

•

#### Acuerdos Marco

- Acuerdo Marco suscrito con la **Superintendencia de Bancos**, en fecha trece (13) de abril del año 2021.





- Acuerdo Marco suscrito con la **Industria Nacional Del Aguja** (INAGUJA), en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con el **Ministerio De Salud Pública**, en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con la **Oficina Nacional de Derecho de Autor**, en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto Postal Dominicano** (INPOSDOM) en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con el **Consejo Nacional de Discapacidad** (CONADIS) en fecha diecinueve (19) de mayo 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con el **Ministerio De Economía, Planificación Y Desarrollo** (MEPyD), en fecha veinticuatro (24) de mayo del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con la **Superintendencia De Electricidad** (SIE), en fecha primero (1) de junio del año 2021
- Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil** (INABIE), en fecha dos (2) de junio del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con la **Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales** (SISALRIL), en fecha seis (06) junio del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con el **Ayuntamiento Municipal Santo Domingo Este** (ASDE), en fecha nueve (9) de junio del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con el **Ministerio Interior y Policía** (MIP), en fecha nueve (09) de junio del año 2021.
- Acuerdo Marco suscrito con la **Dirección General De Jubilaciones y Pensiones** (DGJP), en fecha veinte cuatro (24) de Noviembre del año 2021.

### Acuerdos de Interoperabilidad

- Acuerdo de Interoperabilidad suscrito con el **Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados** (INAPA), en fecha veinticinco (25) de marzo del año 2021.



- Acuerdo de Interoperabilidad suscrito con la **Dirección General De Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG)**, en fecha veinticinco (25) de marzo del año 2021.
- Acuerdo de Interoperabilidad suscrito con la **Superintendencia de Seguros (SIS)**, en fecha veinte (20) de mayo del año 2021.
- Acuerdo de Colaboración Interinstitucional para la implementación de Interoperabilidad, suscrito con el **Ministerio de la Presidencia (MINPRE)** en fecha quince (15) de marzo de 2021.

#### **Acuerdos de Cooperación Internacional**

- Acuerdo de Cooperación Internacional firmado con Convenio MOU entre CEPAL y OGTIC (RD) suscrito en fecha veintitrés (23) de septiembre de 2021.

#### **Acuerdos de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro:**

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con la **Procuraduría General de la República (PGR)**, en fecha veintisiete (27) del mes octubre del año 2020.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con la **Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)**, en fecha once (11) de febrero del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con la **Superintendencia Electricidad**, en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con el **Ministerio Interior y Policía (MIP)**, en fecha nueve (09) junio del año 2021.



## Acuerdos Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con **Bienes Nacionales**, en fecha veinticinco (25) de septiembre 2020.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con la **Dirección General de Migración**, en fecha nueve (09) de marzo del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con la **Superintendencia de Electricidad**, en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con la **Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)**, en fecha primero (01) de junio del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con el **Ministerio Interior y Policía (MIP)**, en fecha nueve (09) de junio del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con **Bienes Nacionales**, en fecha veintiuno (21) octubre 2021.

## Centro de Contacto Gubernamental

- Acuerdo de Centro de Contacto Gubernamental suscrito con la **Dirección General de Pensiones y Jubilaciones (DG PJ)**, en fecha dos (02) de enero del año (2020).
- Acuerdo de Centro de Contacto Gubernamental suscrito con la **Superintendencia de Bancos**, en fecha cuatro (04) de junio del año 2021.

## Acuerdos Cooperación Interinstitucional Data Center del Estado Dominicano

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano



suscrito con **Servicio Nacional de Protección Ambiental** (SENPA), en fecha ocho (8) de septiembre del año 2020.

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con el **Servicio Nacional De Protección Ambiental** (SENPA), en fecha doce (12) de diciembre del año 2020.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con la **Superintendencia De Seguros**, en fecha catorce (14) de abril del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con la **Industria Nacional de la Aguja** (INAGUJA), en fecha catorce (14) de abril del año 2021
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con **Consejo Nacional de Discapacidad** (CONADIS), en fecha diecinueve (19) de mayo del año 2021
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Data Center del Estado Dominicano suscrito con el **Ministerio De Economía Planificación y Desarrollo** (MEPyD). en fecha veinticuatro (24) de mayo del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con **Instituto Nacional De Formación y Capacitación del Magisterio** (INAFOCAM) en fecha tres (3) de agosto del año 2021
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con la **Lotería Nacional**, en fecha veintiocho (28) de septiembre del año 2021.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano suscrito con el **Banco Agrícola**, en fecha primero (1) de noviembre del año 2021.



#### **4.4. Desempeño de la Tecnología**

Desde el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC, hemos trabajado para impulsar políticas y procedimientos con el objetivo de salvaguardar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información en sus diferentes estados, en nuestras facilidades con otras instituciones.

##### **Para lograr esto hemos alcanzado los siguientes desafíos**

- Diseño e implementación de políticas;
- Procedimientos de cambios;
- Actualización y modernización de sistemas operativos y servidores;
- Actualización de los equipos de protección perimetral;
- Optimización y estandarización de equipos y usuarios en el directorio activo;
- Optimización de políticas perimetrales;
- Optimización de políticas de grupos;
- Implementación de EDR, antimalware;
- Optimización de alertas, con el objetivo de disminuir falsos positivos;
- Eficientizar los sistemas de monitoreos y alertas tempranas;
- Implementación de continuidad de negocio Data Center;
- Realizar aportes considerables en la mesa de seguridad conformada para la estrategia de transformación digital;
- Acompañamiento en levantamientos y recomendaciones de ciberseguridad a otras instituciones gubernamentales;
- Auditoría de sistemas ayuntamientos;



- Colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad, para la contención de ataques y remediación de vulnerabilidades a instituciones gubernamentales;
- Trabajo de recolección de evidencia en conjunto con la PGR;
- Análisis forenses a varias instituciones del Estado.

### **Logros en implementación de herramientas tecnológicas**

En la OGTIC, adoptamos la plataforma Microsoft Office 365, la cual nos permite trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar, permite videoconferencia, permite compartir el trabajo en tiempo real y con total seguridad. Además, las utilidades de la plataforma son compatibles con todo tipo de dispositivos, controla toda la información con una seguridad robusta y controles de seguridad y privacidad del más alto nivel y cuenta con la capacidad de creación de grupos de trabajos en Microsoft Teams.

### **Nuevo Dominio**

La OGTIC cambia el dominio de [optic.gob.do](http://optic.gob.do) pasándolo al dominio [ogtic.gob.do](http://ogtic.gob.do).

## **4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

### **Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno en el sector público y proveen las bases para que los sistemas de administración de control y las unidades de auditoría puedan ser evaluados.

Desde julio del presente año la institución se ha inmerso en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el cual conlleva a una revisión de los procesos institucionales, identificación y establecimiento de controles y elaboración de

las



documentaciones de lugar, para así garantizar la correcta implementación de un sistema integrado de control interno. Para lograr esto, se ha conformado un equipo implementador, liderado por la Dirección de Planificación y Desarrollo y compuesto por:

- Comité de Ética Pública
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamentos de Seguridad y Monitoreo TIC
- Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Comunicaciones
- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección Jurídica
- Oficina de Acceso a la Información Pública

Las NOBACI están compuestas por cinco componentes; Ambiente de Control, Valoración y Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo de Evaluación. A continuación, un resumen del avance logrado al 1er. Corte:

<b>RESUMEN POR ÁREAS (EN BASE A REQUERIMIENTOS)</b>			
<b>ÁREAS</b>	<b>TOTAL DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>REQUERIMIENTOS 1ER. CORTE</b>	<b>PORCENTAJE (%) DE AVANCE</b>
Comisión de Ética	8	0	0%
Departamento de Recursos Humanos	17	3	18%
Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	9	0	0%
Departamento de Tecnología de la	2	0	0%



Información y Comunicación			
Dirección Administrativa Financiera	8	0	0%
Dirección de Comunicaciones	4	0	0%
Dirección de Planificación y Desarrollo	81	6	7%
Dirección Jurídica	1	0	0%
Oficina de Libre Acceso a la Información	5	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>11</b>	<b>7%</b>

### RESUMEN POR ÁREAS (EN BASE A EVIDENCIAS)

ÁREAS	TOTAL DE EVIDENCIAS	EVIDENCIAS 1ER. CORTE	PORCENTAJE (%) DE AVANCE
Comisión de Ética	3	0	0%
Departamento de Recursos Humanos	15	3	20%
Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	8	0	0%
Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	2	0	0%





Dirección Administrativa Financiera	8	0	0%
Dirección de Comunicaciones	5	0	0%
Dirección de Planificación y Desarrollo	28	4	14%
Dirección Jurídica	1	0	0%
Oficina de Libre Acceso a la Información	6	2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>9</b>	<b>8%</b>

En el 1er. Corte solamente se cargaron nueve (9) evidencias que dan cumplimiento a once (11) requerimientos de las matrices de ambiente de control, valoración y administración de riesgos y de información y comunicación.

### **Resultados de los Sistemas de Calidad**

La OGTIC desde hace varios años mantiene un alto compromiso con la calidad, siendo muestra de esto que cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado por la Norma ISO 9001:2015. De igual forma cuenta con la certificación ISO 20000-1:2018 relacionada a los servicios tecnológicos en dicho alcance. Es importante resaltar que en estos momentos la Institución se prepara para Auditoría Externa de dichas normas, con miras a recertificar y revisar las mismas.

Al contar con el SGC se asegura una mayor eficiencia en servicios ofrecidos desde la Dirección de Atención Ciudadana, teniendo alcance en el Centro de Contacto Gubernamental (Call Center Líneas 311, 700 y 462) y los Centros de Atención Presencial (Puntos GOB).

### **Resultado del Proceso de Autoevaluación**

#### **Principales fortalezas identificadas**



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

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

### **Resultado Generales Indicadores SISMAP**

La OGTIC ha alineado sus estrategias, planes y proyectos del período 2021, a incrementar el nivel de cumplimiento en los indicadores establecidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Durante todo este año, la OGTIC ha asumido y liderado con éxito diversos proyectos en el marco de la administración de sus recursos humanos, que han impactado positiva y directamente el promedio general que hoy exhibe con orgullo como institución en el SISMAP.

La Institución posee un **Promedio General 90.32%** y ocupa la posición número 23 en el ranking de la plataforma de Sistema de Monitoreo de la Administración Pública

SISMAP.



La OGTIC en la plataforma del SISMAP tiene un total de 9 Indicadores y 22 Subindicadores, de los cuales 20 subindicadores se encuentran en color verde y 2 en color rojo.

Entre las actividades desarrolladas durante el período 2021, podemos destacar las siguientes: Actualización a la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, Actualización de la Escala Salarial y la elaboración de una nueva Estructura Organizacional

Además de los proyectos antes mencionados, se desarrollaron todas las actividades requeridas para la actualización de cada uno de los subindicadores del sistema, los cuales son:

#### **Gestión de la Calidad y Servicio**

La Gestión de la Calidad y el Servicio, es un instrumento clave que mide los avances de las instituciones públicas en la implementación de herramientas de calidad de carácter tangible y cuantificable que permite lograr una mejora continua de la gestión y los servicios públicos. La OGTIC tiene bajo la gestión de la calidad y servicios, los siguientes indicadores:

- **Autodiagnóstico CAF:** Este indicador la meta fue lograda al **100%**.
- **Plan de Mejora Modelo CAF:** La Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) detectó un total de 11 mejoras de las cuales 6 han sido completadas de manera exitosa lo cual representa el 55% de cumplimiento del plan de mejora, así mismo, se envió el primer informe correspondiente al Plan de Mejora del año 2021. Logrando un avance en el indicador de un **80%**.
- **Estandarización de Procesos:** La OGTIC está cumpliendo hasta la fecha contando con el **100%** de este indicador.
- **Carta Compromiso al Ciudadano:** El objetivo de este Indicador es

mantener



informado al ciudadano sobre los servicios que la institución ofrece y como obtenerlos, así mismo ratificar el compromiso de calidad establecidos para su prestación, objetivo completado en un **100%**.

- **Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios:** Manteniendo nuestro compromiso de ser transparente con la sociedad, las Informaciones y los servicios ofrecidos por la OGTIC, así como los datos y las informaciones de los funcionarios (as) están actualizados y publicados en el portal de la institución. Con esta medida se logró alcanzar el objetivo del **100%**.

#### **4.6. Desempeño del Área Comunicaciones**

La OGTIC a través de su área de Comunicaciones definió y puso en marcha la primera estrategia de comunicación integral de la institución, alcanzando hitos y logros durante el año 2021.

Su desempeño estuvo encaminado hacia los siguientes objetivos:

- Fortalecer la imagen institucional de la OGTIC, a través del relacionamiento con sus audiencias claves, con acciones que respondan y estén alineadas a la visión de gobierno.
- Ser la fuente de referencia de las instituciones del Estado a la hora de establecer el criterio de manejo de contenidos digitales y de aplicación de las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).
- Transmitir a la sociedad dominicana las acciones desarrolladas por la OGTIC para fomentar las TIC's como soporte del crecimiento económico y competitividad.
- Establecer alianzas estratégicas con las instituciones del Estado que posean necesidades comunicacionales en común con la OGTIC, con miras a maximizar el alcance de los contenidos.



- Exponer frente al país las acciones de la OGTIC con el objetivo de fomentar el uso de las TIC en la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación.

Asimismo, la OGTIC estuvo estructurando esta área para mejorar su capacidad de desempeño, así surge en el año 2021 la Dirección de Comunicaciones, con la siguiente estructura; Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, Departamento de Comunicación Digital y División de Comunicación Interna.

La OGTIC creó y puso en marcha una nueva identidad gráfica e institucional, en consonancia con el nuevo Plan Estratégico e incluyendo la reformulación de todos los aspectos de colores, diseños de esta recién creada imagen.

Con un período de 4 meses de operaciones esta área de Comunicaciones a ejecutado acciones tendentes a la organización y mejorar el intercambio de entres las áreas de la institución, mejorando así la intercomunicación entre las direcciones y departamentos, evitando que estas operen de manera individual, así como también promoviendo el conocimiento de la Dirección General y de los colaboradores.

También, implementó y puso en marcha canales de comunicación con los colaboradores: correo institucional [comunicacioninterna@ogtic.gob.do](mailto:comunicacioninterna@ogtic.gob.do) y grupo de interacción y envío de informaciones vía WhatsApp, por donde se comparten las informaciones institucionales, efemérides de interés para nuestro rubro, actualizaciones de las actividades donde la OGTIC juega un papel principal así como la difusión de acuerdos y firmas de importancia de nuestros colaboradores.

Ejecución de más de 12 actividades de integración con el personal, junto al Departamento de Recursos Humanos, con el objetivo de mejorar el clima laboral y fomentar la unión en los equipos, logrando que las personas que conforman las áreas de la institución se conozcan, generen empatía y creen confianza, mejorando así la comunicación y estrechamiento de lazos.



A raíz de la creación del área de Producción Audiovisual, la OGTIC pudo crear más de **20 unidades mensuales** de material audiovisual, distribuidos entre animaciones y videos institucionales. Asimismo, con la inclusión de nuevo personal técnico audiovisual la OGTIC realiza cobertura, con edición en tiempo real, de todas las actividades y eventos de la institución. Con el propósito de informar al ciudadano, ha creado y producido campañas audiovisuales sobre los servicios de la institución. Así también producción de tutoriales animados, grabación y edición de entrevistas, testimoniales y cápsulas de retroalimentación, tanto de clientes institucionales como ciudadanos de los canales de Atención Ciudadana, expresando su satisfacción con la calidad y eficiencia del servicio brindado en OGTIC.

Con la apertura de nuevos canales institucionales de comunicación, la OGTIC en este año 2021, crea una nueva cuenta en la red social LinkedIn, permitiendo estandarizar este canal de comunicación y recupera de una usurpación de identidad de la que fue objeto. Asimismo, se instauró un repositorio de video, a través del canal Youtube, con actualizaciones diarias y más de ocho (8) videos subidos a la semana y hemos reactivado la cuenta en la red social de Flickr, convirtiéndola en el repositorio institucional oficial para fotografías.

La OGTIC habilitó nuevos productos de comunicación, entre ellos:

- Creación semanal de cápsula de noticias con resumen informativo de todas las actividades ejecutadas en la institución: Noticias OGTIC. Se trata de un resumen semanal de todas las actividades de nuestra institución, para que los colaboradores estén al tanto de las iniciativas y novedades que se han estado desarrollando. El resumen se envía por nuestros canales de comunicación interna cada viernes al finalizar la semana laboral.
- Producción de Webinars mensuales, sobre temas educativos y de generación de valor para nuestra comunidad en los medios digitales. Con expertos sobre temas diversos, a través de la plataforma de zoom y con el despliegue de una estrategia de publicidad para el impulso de los registros,



se llevaron a cabo cuatro (4) ediciones de los #WebinarsOGTIC durante el 2021.

Se ha continuado la gestión permanente de contenido en el portal institucional: [ogtic.gob.do](https://ogtic.gob.do).

- Con fines de a mejorar el posicionamiento del sitio web <https://ogtic.gob.do/> en la lista de resultados de Google, Bing, u otros buscadores de internet, hemos integrado el sistema SEO (Optimización para motores de búsqueda), a las entradas de noticias publicadas en nuestro portal.
- Gestión de aplicaciones de apoyo con herramientas digitales: Zoom, Eventbrite, Issuu. - Hemos implementado una serie de herramientas para automatizar y digitalizar las iniciativas que promueve nuestra institución: Zoom para la realización de seminarios web, Eventbrite para gestionar invitaciones de eventos presenciales y virtuales, Issuu para las publicaciones editoriales.
- Producción Audiovisual: Campañas, animaciones, efemérides, coberturas y resumen semanal “Noticias OGTIC”. - Hemos aumentado significativamente la producción de audiovisuales para medios digitales, internos y externos. De igual forma, hemos aportado al sentido de pertenencia de los colaboradores de la institución haciendo de ellos los protagonistas de las historias contadas en nuestros videos. Refreshamos la imagen de la institución explotando el recurso de las animaciones.

Se definió y puso en ejecución la primera estrategia de publicidad digital, por primera vez, la institución contó con la existencia de un plan de inversión y publicidad en el entorno digital, contemplando una inversión mínima mensual que alcanzó grandes y mayores resultados. Los números de usuarios y ciudadanos alcanzamos con esta estrategia, son los siguientes: 183,192 usuarios alcanzados,



229,357 de reproducciones obtenidas, 102,845 reproducciones de videos obtenidas con una inversión total de US\$214.87.

La OGTIC en su canal de Youtube durante este año 2021 obtuvo un crecimiento exponencial de un **202% de crecimiento**, duplicando la cantidad de suscriptores desde el mes de junio hasta la fecha, gracias a la producción de material audiovisual que se ha impulsado de la nueva estructura de la Dirección.

También, de **160% de crecimiento**, en la plataforma de Instagram, de forma totalmente orgánica, sin impulso de publicidad. Hemos apostado a recursos innovadores como el uso de formatos reels y reorientando el canal hacia la priorización de la gente, mostrando el lado humano de la Institución.

Para diciembre de 2020, la cuenta en la red social de Instagram contaba con 6,976 seguidores. A fecha de noviembre de 2021, en tan solo diez meses aproximadamente, hemos casi duplicado esta cantidad de usuarios adheridos a este canal, para un total de **11,200 seguidores** y este crecimiento también se visualiza en la plataforma de Facebook de más de 1,2 millón de porcentaje en usuarios y dominicanos alcanzados a través de esta red social.

En cuanto a la realización y producción de eventos institucionales, la OGTIC a través del área de Comunicaciones obtuvo los siguientes resultados:

**Lanzamiento del Laboratorio Innovación Digital.** - Realización, organización y producción del primer evento institucional de la gestión para el lanzamiento en abril, del Laboratorio de Innovación Digital de la República Dominicana, iniciativa que surge como una plataforma permanente de co-creación, para apoyar a las instituciones del gobierno en la mejora de los servicios utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicaciones #TIC en el diseño y formulación de soluciones a los problemas de los ciudadanos.





**Premiación Iticge 2021** - Realización y producción de la octava edición anual del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado dominicano, donde más de 200 representantes de instituciones se dieron cita en este importante evento, en donde reconocimos aquellas entidades que cumplieron con las normativas y estándares reguladas por la OGTIC.

**Realizando una amplia cobertura en agenda desarrollada en el extranjero** - Acompañamiento, gestión de agenda técnica, cobertura en tiempo real y relacionamiento con audiencias claves de la institución en las diferentes misiones llevadas a cabo durante el 2021:

- Misión Nueva York, con enfoque del trabajo a favor de los dominicanos en el exterior.
- Misión Panamá, en el marco de la realización de la Reunión Anual de la RedGealc 2021.
- Misión Colombia, con el objetivo de capitalizar y emular las mejores prácticas en materia de construcción de ciudades y territorios inteligentes.
- Coordinación técnica de los viajes institucionales, sirviendo de enlace institucional con el MAPRE para la canalización y organización de las solicitudes, permitiendo así una auditoría y seguimiento a cada misión realizada.

Asimismo, participando en la organización institucional y optimizando procesos, entre los que se citan a continuación:

- creando un repositorio local de toda la gestión de comunicación, a través del uso de la plataforma en la nube de #OGTICLOUD.
- Creación de un repositorio local de toda la gestión de comunicación, a través del uso de la plataforma en la nube de #OGTICloud.
- Creación y puesta en marcha de una herramienta de gestión de proyectos y tareas internas, para la organización del trabajo y planificación de la atención a las solicitudes internas. Instauramos la herramienta de Asana



como vía y lugar para la distribución y ordenamiento del trabajo diario de la dirección.

- Definición de la política institucional de comunicación interna y externa, logrando establecer los tiempos de respuestas, tipos de solicitudes y estandarización de los servicios que ofrece la Dirección, a las demás áreas técnicas y de apoyo de la institución.
- Creación y definición de nuevo proceso para solicitudes internas, logrando que las áreas comprendan el método de trabajo de la dirección y se rijan por un proceso que describe los pasos a ejecutar.
- Definición de SLA por tipos de productos y servicios que ofrece la dirección.
- Creación y desarrollo de formulario / *brief* de solicitudes al área de comunicaciones, dándole carácter y profesionalización a la unidad. Antes de la existencia de este documento, las solicitudes se hacían de manera informal, sin tener claridad de estas e imposibilitadas de tener trazabilidad ya que se hacían por las vías no oficiales.

## V

### SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

Memoria institucional 2021

#### 5.1. Nivel de Satisfacción con el servicio



Para la OGTIC, ofrecer servicios es parte de su base fundamental, por ende, cuenta con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en su tercera versión con un logro de un **100%** y cerrando la versión anterior: 2019-2021, con un 98% de satisfacción en la evaluación anual realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

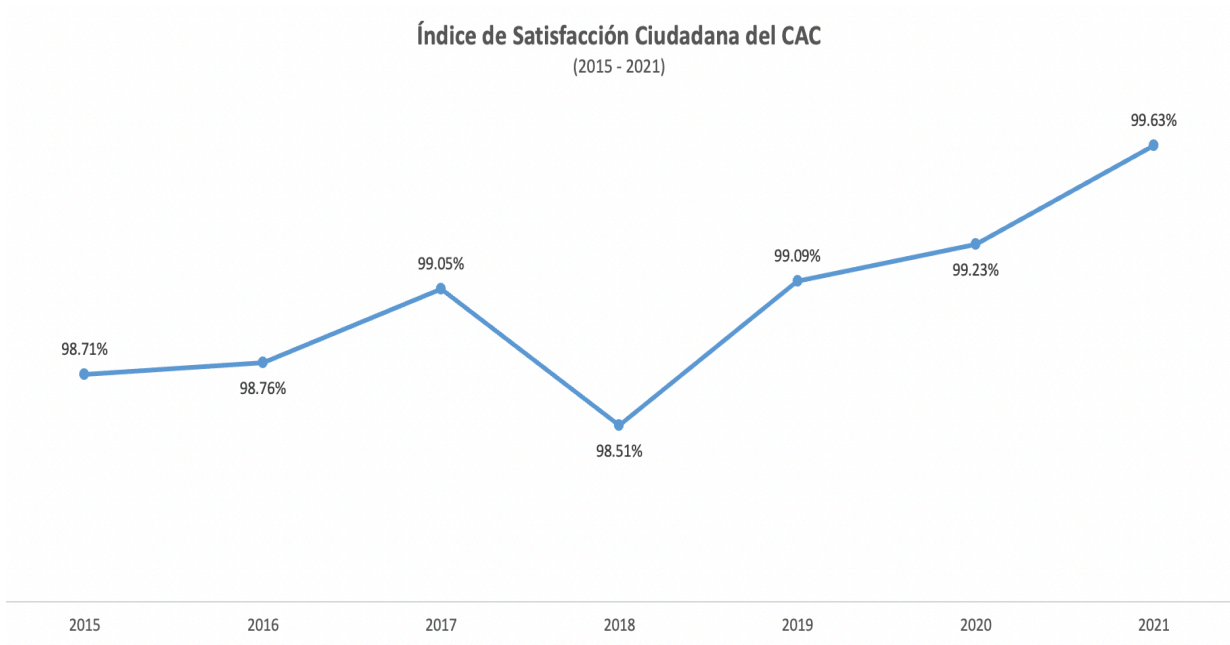
En esta tercera versión se comprometieron nuevos servicios y se reafirmó el compromiso con el ciudadano y las instituciones del Estado de ofrecer servicios eficientes, de calidad y con tecnología de punta para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios/clientes.

Esta Carta Compromiso al Ciudadano es el resultado de la determinación de darle continuidad a los servicios ofrecidos y cumplir con la innovación, así como las nuevas exigencias que nos demandan nuestros clientes y la nueva era de la tecnología.

**Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo.** Siendo los ciudadanos/clientes el punto central del sistema de gestión de la calidad, la institución mantiene un constante monitoreo de su satisfacción y aseguramiento de cumplimiento de requisitos, así como exigencias de estos. Muestra son los resultados de encuestas externas con un promedio de **99.63%** entre los servicios del Centro de Contacto Gubernamental (CCG), el cual presenta un 99.60% y Centro de Atención Ciudadana (CAP, Puntos GOB) con resultado de 99.60%.



A continuación, se presenta la tendencia de resultados de los últimos



años:

### 5.3. Nivel de cumplimiento acceso a la información

El Índice de Transparencia es una herramienta que se utiliza para verificar la disponibilidad de la información requerida para el cumplimiento normativo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Portal de Transparencia de la OGTIC, mediante las mediciones que hace la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

La Oficina de Libre Acceso a la Información de la OGTIC, a través del Índice de Transparencia, cumple con lo establecido en la Resolución DIGEIG No. 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de la Divisiones de Transparencia y con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública; Ley 200-04.

Para el año 2021 la OGTIC logró la estandarización total de la sección de transparencia del Portal



Institucional de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución de referencia anterior emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) para estos fines.

**Perspectiva de los usuarios: Estadísticas de solicitudes de acceso a la información**

Con el fin de verificar y tener control de la cantidad de solicitudes que son respondidas a través de la OAI-OGTIC, se utiliza el mecanismo de la estadística estableciendo indicadores que contabilizan la cantidad de solicitudes recibidas, fecha de recepción, número de caso, tipo de solicitud requerida, cantidad de solicitudes respondidas dentro de plazo, porcentaje de cumplimiento, implementando el uso de cuatro fases: recepción, recopilación, revisión y finalmente la generación de resultados.

La Oficina de Libre Acceso, consolida las estadísticas de solicitudes de información, que son publicadas en nuestro portal de transparencia al cierre de cada trimestre y al final de año se incluirá un informe anual consolidado con las estadísticas de gestión de la OAI-OGTIC.

A continuación, detalles de las informaciones que corresponden a nuestras estadísticas.

Estadísticas de solicitudes de acceso a la información 2021					
Año 2021	Completadas	Proceso	Cerrada	Suspendidas	Transferida a otra institución
Noviembre	8	0	8	0	0



## **Servicio al ciudadano y transparencia institucional**

### **Nivel de cumplimiento de acceso a la información**

Con el compromiso que han asumido las áreas responsables de proporcionar las respuestas a las informaciones solicitadas por los ciudadanos, la OGTIC logró que los procesos de solicitud de información sean canalizados de forma rápidas y entregadas dentro del tiempo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información y en cumplimiento de nuestro compromiso con la sociedad.

En el período enero – diciembre 2021, la OAI canalizó de manera interna el 100% de las solicitudes de información, las cuales todas fueron entregadas oportunamente para la correcta aplicación y cumplimiento de la Ley 200-04, además de la interrelación y colaboración de los departamentos, se hace necesario el compromiso y observancia de la normativa, así como los procedimientos internos por parte de quienes los dirigen.

En este aspecto la OAI procura alcanzar criterios de trabajo unificados que permitan canalizar las solicitudes en un plazo no mayor de 2 a 5 días hábiles, cuando éstas no sean consideradas complejas.

En el periodo de referencia no se tramitaron solicitudes ingresadas de otras instituciones, no hubo declinaciones, ninguna transferida a otra institución, actualmente no se encuentran ninguna en proceso.

Respecto del público que nos visita y las informaciones solicitadas, desde el inicio de la pandemia COVID-19, no hemos recibido ninguna solicitud de manera presencial. El 100% de solicitudes fueron realizadas por ciudadanos a través del portal SAIP y el correo institucional.



La población del género masculino tiene más incidencia; y el tipo de información más solicitada es para trabajos de investigación estudios maestría.

La sección Oficina de Libre Acceso a la Información del Portal de Transparencia cuenta con un enlace directo al Portal Único de Acceso a la Información Pública <https://saip.gob.do/> que permite a las persona físicas o jurídicas a través de una ventanilla única presentar solicitudes de información pública de esta institución, conforme a lo establecido en la Ley 200-04.

#### **5.4.Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

En virtud del Decreto 694-09, de fecha 17 de septiembre del 2009, que establece el Portal 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de quejas, reclamaciones y sugerencias, se ha colocado en el portal de transparencia un enlace activo y directo a este portal <https://311.optic.gob.do/>

El Sistema 3-1-1 tiene como finalidad poner a la disposición del ciudadano una herramienta para realizar sus Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, relativas a nuestra entidad, dependencias o de un colaborador de OGTIC, (\*462, Puntos Gob Megacentro y Sambil, DataCenter y Oficina Principal) siendo este un canal directo, centralizado y con base legal.

En caso de recibirse Quejas, Reclamaciones o Sugerencias relativa a otra entidad gubernamental, se declina y se reenvía a la institución correspondiente con el seguimiento de lugar.

#### **Resultado Sistema de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones**

Durante el 2021 se recibieron a través del Sistema 3-1-1, nueve (09) casos de los cuales seis (06) han sido



quejas, dos (02) han sido casos de sugerencias y una (1) reclamación, ninguna felicitación, los eventos se suscitaron en los puntos Gob. Sambil y Megacentro, básicamente por la obtención de los tickets para renovación de pasaporte y licencia de conducir. Aunque estos casos no corresponden directamente a los servicios que presta la OGTIG fueron atendidos desde la OAI en conjunto con las encargadas de las dependencias donde ocurrieron los hechos, cada caso fue respondido dentro del plazo correspondiente e informado al usuario sobre el status del mismo, dándole una respuesta en tiempo oportuno a su requerimiento y dejándolos satisfechos con el servicio brindado. De igual forma dejamos registrado en la sección de notas del sistema 3-1-1 y en la Matriz reporte de Quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones los hechos ocurridos y la solución de estos.

Para la realización de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, de manera física tenemos colocado un buzón físico en las instalaciones del área de recepción de la OGTIC para facilidad del usuario se encuentra instalado en el primer piso de la oficina principal.

Durante el 2021 no se recibieron casos por el buzón físico, siendo esto puesto en conocimiento a final de cada semana al Dpto. de Calidad mediante reportes enviados vía correo institucional a fin de que dicho departamento realice su registro en la matriz para los fines creada.

Gráfico estadístico Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones 2021







Es importante señalar que el servicio de acceso al sistema 3-1-1 es totalmente gratis, tiene un alcance nacional, está disponible en la modalidad telefónica a través del \*462 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, y en la modalidad de Internet acceso al Sistema <https://311.gob.do/> las 24 horas del día, los 7 días de la semana reduciendo significativamente el tiempo y costo de recepción de denuncias, quejas, reclamaciones y felicitaciones por la OAI-OGTIC, traducido esto en mayor eficiencia y mayor satisfacción para el ciudadano, canalizadas a través de las vías correspondientes para que dichas quejas y/o sugerencias presentadas sean verificadas y se tomen las acciones correctivas que aplique a cada caso.

### 5.5. Resultado mediciones del portal de transparencia

Para el desarrollo del Índice de transparencia, cada unidad de medición cuenta con una calificación específica que va de cero (0) a seis (6), la mayor posible del Nivel I: Nivel Informativo y Nivel II: Nivel Dinámico Informativo, la calificación del Portal Datos Abiertos va de 0 a 5 y del SAIP de 0 a 13, para obtener una calificación mensual de un 100%. La evaluación mensual del Portal de Transparencia de la OGTIC a junio 2021 ha obtenido de manera consecutiva una calificación de un 100%. En



el mes de julio, último mes hasta el momento evaluado obtuvo una calificación de 96.05, lo que evidencia el cumplimiento con las políticas de transparencia a nivel general.

Cumplimiento de la Ley 200-04					
Mes	Nivel I Informativo	Nivel II Dinámico Informativo	SAIP	DATOS Abiertos	Puntuación
enero	25	57	5	13	100%
febrero	25	57	5	13	100%
marzo	25	57	5	13	100%
abril	25	57	5	13	100%
mayo	25	57	5	13	100%
junio	25	57	5	13	100%
julio	22	56.05	5	13	96.05%

El cumplimiento de las políticas de Gobierno Abierto y Transparencia es monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), que es el órgano encargado de verificar toda la información pública cargada de manera mensual, trimestral, semestral y anual en el portal de transparencia y Portal de Datos Abiertos de esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), siendo esto una evidencia de que somos un referente en transparencia y buenas prácticas.

De manera periódica se actualiza el portal Datos Abiertos con las informaciones en formato de datos abiertos y de fácil acceso (XLSX, CSV y ODS). Esto permitió que durante el 2021 la OGTIC lograra las calificaciones reflejadas en el cuadro.



Lo anterior da pauta a vincular la transparencia con la participación ciudadana dentro de un marco general de actuación en el cual la OGTIC abre su administración al escrutinio público.

El Portal de Transparencia de la OGTIC cuenta con el Item Datos Abiertos donde tenemos colocado el enlace al Portal Datos Abiertos <https://datos.gob.do/> el cual es el único portal donde la OGTIC publica los documentos y/o informaciones que libera en formatos abiertos.



## VI PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria institucional 2021

Para el 2022, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) continuará realizando los esfuerzos necesarios para fortalecer y aumentar los indicadores en la implementación del Gobierno Digital en la República Dominicana, para eso se ha planificado avanzar y dar seguimiento y continuidad a los siguientes proyectos:

- Publicación e implementación de las NORTIC A4 y NORTIC E1 ya actualizadas.
- Continuar con la modernización del Marco Normativo de Uso e Implementación de TIC, mediante la inclusión de nuevas normativas y actualización de las ya existentes que deben ser adaptadas a las nuevas tendencias y buenas prácticas.
- Impulsar la implementación del Marco Normativo por parte de los organismos gubernamentales, mediante la inclusión de nuevas instituciones que se unan a los esfuerzos para la transformación del Estado e impulsarlas para que continúen madurando en el buen uso de las TIC.

La creación de metodología para:

- La Cuenta Satélite TIC en el sistema de Cuentas Nacionales. Esta es un instrumento estadístico utilizado para medir sectores económicos específicos no identificados de manera clara en las cuentas nacionales, como es el caso del sector TIC. Tiene como objetivo la comparabilidad de los datos, así como el análisis del sector mediante su relación con indicadores macroeconómicos, tales como el aporte al PIB, exportaciones e importaciones, empleo generado, consumo, impuestos, entre otros.



- El Índice Nacional de Desarrollo Digital a los fines de medir el avance digital en la República Dominicana en materia gobierno digital, conectividad y acceso, educación y capacidades digitales, economía digital, ciberseguridad, e innovación tecnológica. Lo cual facilitará la toma de decisión de las políticas implementadas mediante la identificación, monitoreo y evaluación de los principales indicadores nacionales de las TIC y la Agenda Digital.
- Iniciar los pilotos para el Sistema de Autenticación Ciudadana y el Sistema de Autenticación de Servidores Públicos
- Como entidad de certificación de firma digital, la OGTIC ha trabajado arduamente con confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, tras la sostenibilidad y fortalecimiento de la transparencia, seguridad y eficiencia de los procesos y anunciamos formalmente la posibilidad de acreditar a los usuarios de los certificados de firma de manera desatendida a través de mecanismos de reconocimiento facial a partir del mes de febrero del 2022.
- Integración del Sistema de Autenticación Ciudadana con el proceso de e-Ticket de la Dirección General de Migración
- Habilitar las API para ser integradas a través de X-Road para el piloto de integración entre SIPEN, DIDA, TSS, SISALRIL y MSP.
- Habilitar la plataforma de X-Road para Hacienda, Contraloría, DGCP y MEPyD
- Publicar la documentación para poder afiliarse a la red de X-Road
- Creación de APIs Públicas para el consumo de información basadas en servicios ofrecidos por DGII
- Despliegue del Portal de Developers para APIs Públicas
- Integración del sector privado para uso y publicación de APIs en el Portal de Developers
- Diseñar la Arquitectura para el Portal GOV.DO



- Crear la primera versión de los Lineamientos de Arquitectura Gubernamental para el Estado.
- Soporte en la redacción y emisión de las nuevas NORTIC A4 y A3.
- Fortalecer arquitectura de DataCenter. El mismo debe incluir los equipos adecuados para soportar el crecimiento proyectado, esto incluye Poder de Cómputos (Almacenamiento, Servidores) e Infraestructura de Seguridad para mitigar los ataques que se presentan cada día a la arquitectura de las redes del estado.
- Utilizar los servidores actuales del DataCenter como *management* y así hacer una administración responsable, haciendo del DataCenter un punto eficiente de administración pública.
- Incluir un esquema de seguridad que permita a la OGTIC proteger las bases de datos y servidores de los ataques constantes.
- Adquirir solución de “seguridad avanzada” que ayude en la protección de aquellos ataques que puedan superar la barrera del antivirus simple.
- Establecer un esquema segmentado con certificados que ayude a mitigar cualquier ataque que se pueda presentar en la red interna hacia los servidores.
- Implementar una sala de crisis con el objetivo de brindar espacio a las instituciones del estado que requieran un espacio físico para trabajar por alguna salida no planeada en sus instituciones.
- Implementar arquitectura para mitigación de ataques de día cero que se puedan dar a las redes del estado.
- Implementar una solución para protección de las aplicaciones WEB que se publican al internet
- Implementar el Centro de Operaciones de Red, NOC (Network Operation Center) y SOC, quien será responsable del monitoreo operacional de la infraestructura y servicios. Su función es asegurar la seguridad de la red al identificar, investigar, priorizar, resolver/escalar incidentes que pueden o que están afectando la disponibilidad o el desempeño de la plataforma. Al

momento de



recibir el NOC, como herramienta de monitoreo contábamos con los siguientes Dashboard.

- Construcción de nuevas áreas de colocación para soportar la nueva demanda solicitada.
- Mejora de la arquitectura de telecomunicaciones para recibir las conectividades de las redes del estado.
- Implementación del Plan de Continuidad del Negocio o BCP (Business Continuity Plan) con las herramientas necesarias para asegurar la operación del negocio ante la presencia de un fenómeno que genere algún riesgo para las operaciones. Dicho proyecto prepara a la OGTIC con un plan previo que permita responder a los incidentes que se puedan suscitar y proteger los intereses de los clientes, la reputación, la marca y las actividades que se realizan. Priorizaremos las amenazas y minimizaremos los incidentes que puedan provocar una interrupción en las actividades; esto ayuda a disminuir la probabilidad de que se pueda producir y también de asegurar a la empresa de tener una recuperación pronta.
- Crear las bases necesarias para exigir a las instituciones que no cuentan con una arquitectura confiable, a que sean trasladado al DataCenter del estado, reduciendo los gastos, eficientizando su servicio y mejorando la seguridad de las redes. Implementación de servidor de correo multitenant bajo open source Zimbra.
- Continuar en la incorporación de nuevas instituciones Gubernamentales, reforzando los niveles de servicio y excelencia que caracteriza a la institución y desde los Centros de Atención Ciudadana Punto GOB, proseguir democratizando los servicios públicos para transformar la experiencia del ciudadano con el Estado.
- En cuanto al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, en este 2021 la OGTIC tiene en proyección realizar 32 talleres regionales con los gobiernos locales alcanzando más de 600 servidores públicos, 12 talleres locales para más de 180 Instituciones del gobierno central, el Sistema

Nacional de



Atención Ciudadana 3-1-1 tendrá participación en los diferentes sistemas de medición en materia de transparencia, participación ciudadana y Plataforma de servicios.

- El lanzamiento de Estrategia de Atención Ciudadana Omnicanal.
- El lanzamiento de Metodología del LID.
- Lanzamiento de convocatorias abiertas para aplicación a proyectos del Laboratorio de Innovación Digital.
- Despliegue del plan de cambio de cultura digital y fortalecimiento de capacidades digitales.





## ANEXOS

---

### Memoria institucional 2021

a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

Matriz de principales indicadores de gestión por procesos							
No.	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
1	Dirección de Atención Ciudadana	Gestión de Atención a los ciudadanos	Reportes generados de calidad de las llamadas entrantes	Trimestral	4 Reportes Trimestrales	4 Reportes Trimestrales	4 Reportes
			Porcentaje Directorio Gubernamental	Trimestral	4 actualizaciones	5 actualizaciones	72 actualizaciones
			Porcentaje Avance Expansión Puntos GOB	Trimestral	35% Trimestral	35% Trimestral	30%



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Entrega de Informe Instituciones Integradas	Trimestral	100% Anual	100% Anual	90%
Asesoría y Asistencia en Tecnologías de Información		Entrega de Informe Instituciones Asistidas	Trimestral	100% Anual	100% Anual	90%	
Gestión de Certificados Digitales		Cantidad de instituciones con firma digital implementadas	Trimestral	100% Semestral	100% Semestral	100%	



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

No.	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
3	Dirección de Datacenter del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Implementación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	Trimestral	100% Anual	100% Anual	25%
			Porcentaje de avance Plan de Implementación de un Programa de Continuidad de Negocio y Riesgo	Trimestral	100% Anual	100% Anual	50%
			Porcentaje de avance Plan de Implementación de la herramienta Dynatrace	Trimestral	100% Anual	100% Anual	20%



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
3	Dirección de Datacenter del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Implementación de la herramienta Recovery Planner (RPX)	Trimestral	100% Anual	100% Anual	100%
			Porcentaje de avance Plan de Reestructuración del NOC	Trimestral	100% Anual	100% Anual	90%
			Porcentaje de avance Plan de Implementación de Mantenimiento y mejoras de los protocolos de acceso del Datacenter del Estado Dominicano	Trimestral	100% Anual	100% Anual	100%



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

No.	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
3	Dirección de Datacenter del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Mejora del servicio para la propagación de nombres de dominios DNS	Trimestral	100% Anual	100% Anual	100%
			Porcentaje de avance Plan de Mejora de la arquitectura OPTA-servicio (Cluster y redundante)	Trimestral	100% Anual	100% Anual	60%
			Porcentaje de avance Proyecto de expansión de la estructura física del Datacenter	Trimestral	100% Anual	100% Anual	25%



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Cantidad de normas actualizadas	Trimestral	100% Anual	100% Anual	55%
			Cantidad de recertificación emitidas en organismos	Trimestral	100% Trimestral	100% Trimestral	100% (100 recertificaciones realizadas)
			Cantidad de certificaciones emitidas en organismos	Trimestral	100% Trimestral	100% Trimestral	100% (35 certificaciones emitidas)



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Cantidad de instituciones planificadas para la medición en el iTICge	Trimestral	100% Anual	100% Anual	89%
			Cantidad de Ayuntamientos planificados para la medición en el iTICge	Trimestral	100% Anual	100% Anual	89%
			Cantidad de estudios de satisfacción de los servicios OGTIC	Trimestral	100% Anual	100% Anual	No presentó avances



**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

No.	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Cantidad de instituciones planificadas para auditoría en Ciberseguridad	Trimestral	85% instituciones programadas	85% instituciones programadas	89%
			Cantidad de actividades realizadas en el Plan Creación de Cuenta Satélite TIC dentro del Sistema de Cuentas Nacionales	Trimestral	100% Anual	100% Anual	2%
			Cantidad de actividades realizadas en el Plan Creación de Modelo de Madurez para la interoperabilidad	Trimestral	100% Anual	100% Anual	No presentó avances





**Matriz de principales indicadores de gestión por procesos**

<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Plan de Acompañamiento de Mejora de Servicios Digitales	Cantidades de acercamientos con instituciones para co-creación	Trimestral	100% Anual	100% Anual	100%
			Rediseño en digital de productos institucionales	Trimestral	100% Anual	100% Anual	100%
		Formulación de kit de herramientas de innovación	Cantidades de herramientas creadas	Trimestral	100% Anual	100% Anual	70%
		Ciudades Inteligentes	Cantidades de planes y proyectos formulados de Ciudades Inteligentes	Trimestral	100% Anual	100% Anual	60%



### Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Creación de Bloques de Software	Cantidad de normas actualizadas	Trimestral	100% Anual	100% Anual	185%
		Elaboración y Seguimiento de Proyectos Técnicos	Creación de Plataforma de Identidad Digital	Trimestral	100% Anual	100% Anual	No presentó avance
			Creación de Plataforma de Interoperabilidad	Trimestral	100% Anual	100% Anual	72%



a. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Año 2021

Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras

En RD\$

Detalle	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto pendiente por ejecutar.
<b>2 - Gastos</b>				
<b>2.1 - Remuneraciones y Contribuciones</b>				
2.1.1 - Remuneraciones	\$250,964,750.00	\$256,427,533.33	<b>\$244,972,667.81</b>	\$11,454,865.52
2.1.5 - Contribuciones a la Seguridad Social	\$28,728,824.00	\$30,777,404.00	<b>\$29,112,695.57</b>	\$1,664,708.43
<b>2.2 - Contratación de Servicios</b>			\$-	
2.2.1 - Servicios Básicos	\$73,476,543.00	\$68,642,210.27	<b>\$50,822,887.62</b>	\$17,819,322.65
2.2.2 - Publicidad, Impresión y Encuadernación	\$2,000,000.00	\$2,000,000.00		2,000,000.00
2.2.5 - Alquileres y Rentas	\$129,920,622.00	\$112,954,954.73	<b>\$81,801,880.73</b>	\$31,153,074.00
2.2.6 - Seguros de Bienes	\$13,200,000.00	\$4,225,000.00		\$4,225,000.00
2.2.7 - Servicios de conservación, reparaciones menores e instalaciones temporales	\$3,500,000.00	\$1,400,000.00	<b>\$754,999.93</b>	\$645,000.07
2.2.8 - Otros servicios no incluidos en conceptos anteriores	\$64,919,547.00	\$122,921,663.67	<b>\$122,744,035.12</b>	\$177,628.55
2.2.9 - Otras contrataciones de servicios		\$900,000.00		\$900,000.00
<b>2.3 - Materiales y Suministros</b>				
2.3.3 - Productos de papel, cartón e impresos	\$2,000,000.00	\$200,000.00		\$200,000.00
2.3.7 - Combustibles, lubricantes, productos químicos y conexos	\$13,680,000.00	\$10,130,000.00	<b>\$7,930,000.00</b>	\$2,200,000.00
2.3.9 - Productos y útiles varios	\$18,820,000.00	\$2,720,000.00		\$2,720,000.00



<b>2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles</b>				
2.6.1 - Mobiliario y Equipo	\$1,739,181.00	\$1,510,161.00		\$1,510,161.00
2.6.5 Maquinarias y otros equipos		\$40.00		\$40.00
2.6.8 - Bienes Intangibles	\$17,844,580.00	\$5,985,080.00	\$5,985,000.00	\$80.00
<b>2.7 - Obras</b>				
<b>Total Gastos</b>	<b>\$620,794,047.00</b>	<b>\$620,794,047.00</b>	<b>\$544,124,166.78</b>	<b>\$76,669,880.22</b>

**Total Gastos y Aplicaciones Financieras \$620,794,047.00 \$620,794,047.00**

Fuente: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)

## RELACION DE CUENTAS POR PAGAR DICIEMBRE 2021

Valores en RD\$

Factura NCF	Fecha	Suplidor	Concepto	Monto facturado	Monto pagado	Monto pendiente
B1500000043	6/28/2021	Todo pizza michels, srl	Servicios de catering	\$107,998.32	0.00	\$107,998.32
B1500061063	10/29/2021	Sunix petroleum, srl	Adquisición tickets de combustible	\$782,500.00	0.00	\$782,500.00
B1500061062	10/29/2021	Sunix petroleum, srl	Adquisición tickets de combustible	\$782,500.00	0.00	\$782,500.00
B1500000192	11/26/2021	Compusoluciones jc, srl	Mantenimiento sistema c/incendios	\$96,701.00	0.00	\$96,701.00
B1500000803	11/3/2021	Operadora centros del caribe, sas	Mantenimiento de local	\$197,687.62	0.00	\$197,687.62
B1500000565	12/10/2021	Angie porcella catering, srl	Servicios de catering	\$121,599.00	0.00	\$121,599.00
B1500000092	12/6/2021	Grupo brizatlantica del caribe, srl	Adquisición paquetes de café	\$250,803.60	0.00	\$250,803.60
B1500000827	12/15/2021	Ramirez & mojica, srl	Adquisición de accesorios tecnológicos	\$784,452.20	0.00	\$784,452.20
B1500000419	12/14/2021	Critical power, srl	Reparación de aire	\$417,484.00	0.00	\$417,484.00
				<b>\$3,541,725.74</b>	-	<b>\$3,541,725.74</b>

