



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memorias institucionales 2022

RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
Marco Filosófico Institucional.	5
Misión.	5
Visión.	5
Valores.	6
BASE LEGAL	7
Estructura Organizativa	13
Principales funcionarios de la OGTIC	14
Planificación Estratégica Institucional.	16
RESULTADOS MISIONALES	17
Transformación Digital Gubernamental.	17
Centro de Datos del Estado Dominicano.	54
Servicios Digitales Institucionales	69
Atención al Ciudadano	90
Red del Estado Dominicano	99
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	105
Desempeño Área Administrativa y Financiera	105
Desempeño de los Recursos Humanos	106
Desempeño de los Procesos Jurídicos	111
Desempeño de Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales	118
Desempeño de la Tecnología	144
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	151
Resultados de los Sistemas de Calidad	155
Desempeño del Área de Comunicaciones	157
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	172

Nivel de Satisfacción con el Servicio	172
Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo	172
Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información	174
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	175
Resultado Mediciones del Portal de Transparencia	177
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	180
ANEXOS.....	183
Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos	184
Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).	198
Plan de Compras.	202
Cuentas por Cobrar Diciembre 2022.....	204
Resumen del PACC 2022	206

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2022

El presente documento tiene como finalidad mostrar la memoria institucional del año 2022 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Como resultado, resaltamos los siguientes logros.

Durante este período ha continuado con el proceso de mejora estructurada del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital de la República Dominicana. En ese sentido, se publicó y se inició con la implementación en todas las instituciones a nivel nacional de la **Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1:2022)**.

En una coordinación entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), y el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), se iniciaron las acciones para elaborar e implementar el Marco Normativo de Ciberseguridad, tomando como referencia la Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC A7:2016).

La implementación del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital ha sido una prioridad de la presente gestión, fueron brindadas **477 consultorías y auditorías NORTIC**, lográndose emitir **53 Certificaciones y 217 Recertificaciones a 147 instituciones**.

Midió y evaluó a **340 entidades públicas, 288 instituciones del gobierno central y 52 local**, para el Índice de Uso de TIC en Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), de las cuales las más sobresalientes fueron reconocidas en gran evento por su buen desempeño.

Para lograr los avances en el gobierno electrónico la OGTIC ha ejecutado



234 asistencias técnicas y 239 asesorías a todas las instituciones que lo han requerido a nivel nacional de enero a noviembre 2022.

Ha integrado a **5 instituciones públicas** al servicio de colocación, asimismo **29 nuevas instituciones** disponen de membresía en Ogticloud y en la actualidad **24 instituciones** se encuentran a la espera de nueva infraestructura tecnológica.

Como entidad de certificación de firma digital ha trabajado con diversas instituciones, acreditándolas para la obtención de firma digital, impulsando a las entidades gubernamentales hacia una cultura de cero papeles, fueron generados un total de **1,987 certificados de firma digital**, de los cuales 1,869 corresponden a servidores públicos pertenecientes a 87 instituciones gubernamentales y 118 corresponden a ciudadanos.

Asimismo, durante este período implementa el **Buzón Porta Firma Gubernamental**, cuya función es la de gestionar el ciclo de vida de aprobación de los documentos a ser firmados. Esto significó una inversión total de RD\$ 15,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional.

Se realizó el **lanzamiento oficial del portal** www.gob.do, el cual constituye el portal único de servicios del Estado Dominicano. Es una plataforma web que reúne los servicios del Estado, y facilita el acceso a la ciudadanía. Todos los servicios públicos en línea, en un solo lugar.

En cuanto a los servicios presenciales, se inaugura y entrega a la nación, el Punto GOB Expreso Las Américas, que se vislumbra desde ya un generador de cambio en la vida de más de un millón de personas en Santo Domingo Este, en los primeros 6 meses desde su puesta en operación, para este Punto GOB se destinó una inversión total de RD\$ 20,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional el **Punto GOB Expreso ha ofertado 37,22 servicios e impactado a 29,203 ciudadanos.**



Los Centros de Atención Presencial al Ciudadano, en el transcurso de enero a octubre a través del Punto GOB Sambil, Megacentro y Expreso ha brindado **619,061 servicios, impactando a 530,079 ciudadanos**, para el mantenimiento de las operaciones de los puntos GOB se destinó una inversión total de RD\$ 50,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional.

En cambio, durante este período a través de su canal telefónico con las líneas *462, 3-1-1 y la línea 700 ha podido ofrecer al ciudadano información de más de **1,700 servicios incorporados de las instituciones públicas**, libre de costo y desde cualquier punto del país. Para el mantenimiento de las operaciones de los Puntos GOB se destinó una inversión total de RD\$ 20,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional.

En el Centro de Contacto Gubernamental a través de sus líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 durante el año 2022, específicamente desde el mes de enero hasta noviembre, ha contestado **1,166,954 llamadas**, con más de **800,000 servicios encuestados**, los cuales han sido brindados al ciudadano promediando 95% en el índice de satisfacción ciudadana.

Mediante el proceso de licitación No. OGTIC-DTE-2022-01 en este año ha requerido una solución para una red de conectividad y seguridad de última milla en fibra óptica basada en tecnología de “agregación” **para conectividad de 14 instituciones estatales** en Santo Domingo, Distrito Nacional y de esta forma puedan interoperar con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano, para este solución se destinó una inversión total de RD\$ 10,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional

Hemos Desarrollado el **Sistema Nacional de Identidad y Autenticación Digital** con el fin de proveer un mecanismo de identificación y validación digital de la identidad de los residentes dominicanos proporcionándoles un acceso fácil y seguro a todos los servicios públicos en línea.

Lanzó el portal API para facilitar la obtención de interfaces abiertas en general para funcionarios públicos y desarrolladores del sector privado,



creadas y publicadas por OGTIC y otras entidades, donde los usuarios pueden suscribirse y obtener actualizaciones de sus versiones. Asimismo, se llevó a término el primer taller de buenas prácticas y estandarización de API a **297 colaboradores del área TIC de 129 instituciones públicas**, con el objetivo de generar un cambio de cultura de autosuficiencia por las destrezas adquiridas y esto se traduce en eficientizar el gasto que implicaría la contratación externa.

De igual manera realizamos el lanzamiento del **Sistema de Diseño Dominicano**, una guía de diseño central para la presentación del Gobierno dominicano en interfaces digitales, para este sistema se destinó una inversión total de RD\$ 3,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional

Durante el año 2022, y en el marco del desarrollo de nuestro objetivo estratégico de fortalecimiento de las capacidades de los directores de TIC del Gobierno, ha impactado a más de **912** técnicos de los Ayuntamientos e Instituciones gubernamentales, lo que se traduce en más de **280 Instituciones**, que cuentan con las herramientas y el conocimiento adquirido para gestionar las TIC en esas instituciones impactadas, lo que se traduce en una mejor gestión y servicios al ciudadano más eficientes.

Mediante el Programa Municipios Conectados ha logrado avanzar significativamente en la **creación de Portales para Juntas de Distritos Municipales**, las cuales, durante el 2022 suma a más de **49 portales** creados y en funcionamiento. Con esta iniciativa se brinda al ciudadano el acceso a las informaciones institucionales de estas Juntas Distritales, enfocado a una gestión más transparente.

Se lanza el Programa Burocracia Cero con la finalidad de dinamizar los trámites burocráticos en las instituciones estatales, al tiempo de eficientizar los servicios. Para este programa se destinó una inversión total de RD\$ 90,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional. Este programa contribuyó a la habilitación de más de **305 trámites y servicios transaccionales e interactivos** de múltiples instituciones públicas, disponibles en el Portal Único de Atención Ciudadana: www.gob.do.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2022

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.

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.

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.



Valores

- Agilidad;
- Transparencia;
- Colaboración;
- Innovación;
- Audacia;
- Servicio.



BASE LEGAL

Memoria Institucional 2022

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Institución gubernamental, dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública, mediante el Decreto Núm. 54-21, de fecha 02 de febrero de 2021, manteniendo sus funciones en el Decreto Núm. 1090-04 de fecha 03 de septiembre de 2004, debidamente representada por su director general señor Pedro Antonio Quezada Cepeda, designado mediante Decreto Núm. 374-20, de fecha 21 de agosto de 2020.

Previamente, es importante mencionar actualización de la base legal de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), la cual está compuesta principalmente de un conjunto de Leyes, Decretos y Resoluciones que mencionamos a continuación:

Carta Magna.

- **Constitución de la República de la República Dominicana**, proclamada en fecha 13 de junio de 2015.

Leyes.

- **Ley Núm. 153-98** de fecha 27 de mayo 1998, Ley General de las Telecomunicaciones.
- **Ley Núm. 126-02**, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, de fecha 14 del mes de agosto del año 2002
- **Ley Núm. 200-04**, sobre Libre Acceso a la Información Pública de fecha 28 días del mes de julio de 2004.
- **Ley Núm. 10-04**, de fecha 20 de enero de 2004, que crea la Cámara de Cuentas de la República Dominicana,



- **Ley Núm. 340-06** sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto de 2006.
- **Ley Núm. 53-07**, sobre crímenes y delitos de alta tecnología, de fecha 23 de abril de 2007.
- **Ley Núm. 41-08**, sobre Función Pública de fecha 04 de enero de 2008.
- **Ley Núm. 1-12** sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, en el artículo 16 sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación que promueve el uso de las TIC, como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.
- **Ley Núm. 107-13** sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 06 de agosto de 2013.
- **Ley Núm. 172-13**, la cual tiene por objeto la protección integral de los datos personales.
- **Ley Núm. 310-14** de fecha 15 de julio de 2014, que regula el envío de correos electrónicos no solicitados (spam).
- **Ley Núm. 6132** de fecha 13 de febrero 2019, Ley Sobre expresión y difusión del pensamiento.
- **Ley Núm. 167-21** de fecha 12 de agosto del 2021, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Decretos.

- **Decreto Núm. 335-03**, que aprueba el reglamento de aplicación de la ley 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- **Decreto Núm. 1090-04**, de fecha 3 de septiembre de 2004, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia del Poder Ejecutivo.
- **Decreto Núm. 178-05**, de fecha 12 de marzo de 2005, que modifica el nombre del **Instituto Audiovisual de Informática (IADI)**, a **Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC)**.



- **Decreto Núm. 130-05**, de fecha 25 del mes de febrero del año 2005, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- **Decreto Núm. 244-06**, de fecha 09 de junio de 2006, que conforma el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.
- **Decreto Núm. 228-07**, de fecha 19 de abril de 2007, establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), como canal de voz oficial, primer punto de contacto y principal de comunicación para atención telefónica del Gobierno dominicano.
- **Decreto Núm. 229-07**, de fecha 19 de abril de 2007, establece en su artículo 3, numeral 3.4, como funciones de la OPTIC: “Formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y la modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)”.
- **Decreto Núm. 709-07**, de fecha 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC, que instruye a toda la Administración Pública del Estado dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos.
- **Decreto 615-07** Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales, de fecha 23 de octubre de 2007.
- **Decreto Núm. 192-07**, de fecha 03 de abril de 2007, que crea el programa de mejora regulatoria.
- **Decreto Núm. 175-08**, de fecha 24 de marzo de 2008, instruye y empodera a la OPTIC, a dar asesoría en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación y Gobierno Electrónico a toda la administración pública.
- **Decreto Núm. 694-09**, de fecha 17 de septiembre de 2009, establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones.



- **Decreto Núm. 551-09** de fecha 29 de julio de 2009, que instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.
- **Decreto Núm. 626-12** de fecha 10 de noviembre de 2012, crea ventanilla única de inversión.
- **Decreto Núm. 543-12** reglamento de aplicación Ley de Compras y Contrataciones, de fecha 06 de septiembre 2012.
- **Decreto Núm. 490-12**, de fecha 21 de agosto de 2012, que crea la Dirección General de Comunicación (DICOM).
- **Decreto Núm. 486-12**, de que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- **Decreto Núm. 1-13** sobre Estandarización de Portales de Transparencia.
- **Decreto Núm. 134-14**, Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014, artículo 16, literal G, establece la responsabilidad a la OPTIC, por el cumplimiento de las políticas transversales, relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- **Decreto Núm. 258-16**, de fecha 16 de septiembre de 2016, mediante el cual se crea el Programa “República Digital” como el conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de las tecnologías de información y comunicación en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos.
- **Decreto Núm. 15-17**, de fecha 08 de febrero de 2017, que establece el procedimiento para asegurar el control del gasto y pago a proveedores.
- **Decreto Núm. 389-17**, de fecha 23 de octubre de 2017, donde la OGTIC gestionará la plataforma Electrónica en apoyo a la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- **Decreto Núm. 229-18**, programa de simplificación de trámites de fecha 19 de junio de 2018.
- **Decreto Núm. 230-18**, de fecha 19 de junio de 2018, regular la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021.



- **Decreto 374-20**, de fecha 21 de agosto de 2020, que designa al señor Pedro Antonio Quezada Cepeda, director general de la OGTIC.
- **Decreto 640-20**, de fecha 11 de noviembre del año 2020, que instruye al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) a elaborar, articular y coordinar la Estrategia Nacional de Competitividad, a partir de la identificación de las acciones, medidas y reformas necesarias para elevar los niveles de competitividad y productividad de la República Dominicana.
- **Decreto Núm. 54-21**, de fecha 02 de febrero de 2021, que crea la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- **Decreto Núm. 71-21**, de fecha 08 de febrero de 2021, que crea el Gabinete de Transformación Digital.
- **Decreto Núm. 527-21**, de fecha 26 de agosto de 2021, se crea la Agenda Digital 2030.
- **Decreto No.791-21** de fecha 9 de diciembre de 2021, que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las CIGCN, en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo. Deroga el Decreto. No.143-17.
- **Decreto No. 92-22**, de fecha 26 días de febrero del año 2022, que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, que definirá y orientará el intercambio de Información entre las instituciones públicas del Estado dominicano, para el fortalecimiento del Gobierno Digital y la medición de los avances de interoperabilidad de las instituciones públicas.
- **Decreto No. 313-22**, de fecha 14 de junio del año 2022, que aprueba la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2030, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2030. Modifica el párrafo 1 del artículo 12 del Decreto Núm. 230-18, que regula la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018–2021. Integra nuevamente el Consejo Directivo, presidido por el ministerio de la Presidencia. G. O. No. 11068 del 17 de junio de 2022.



Resoluciones.

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

Reglamentos.

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

Circulares.

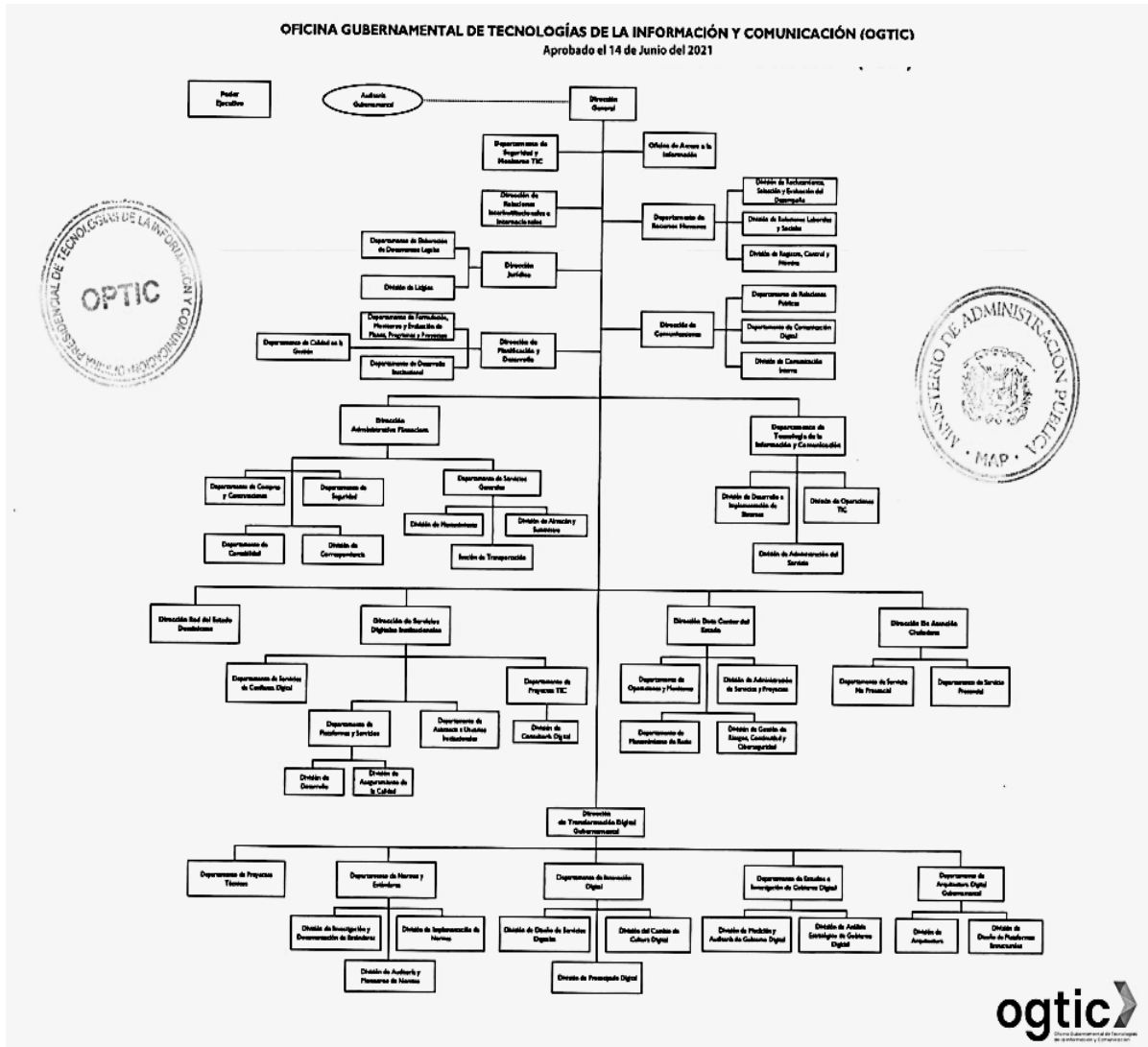
- **Circular DGCP44-PNP-2021-1**, sobre uso de la firma digital en los procedimientos de contratación pública, de fecha 29 de enero del 2021.
- **Circular**, de fecha 03 de febrero de 2022, emitida por la DGCP, para la gestión integral y oportuna de los procedimientos de contratación de alquileres y arrendamientos de bienes inmuebles en el Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones Públicas (SECCP) – Portal Transaccional y registro de contratos.



Estructura Organizativa.

Ver estructura organizativa en el enlace:

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



Principales funcionarios de la OGTIC.

Pedro Antonio Quezada Cepeda

Director General

Alexander Hilario Osorio

Coordinador de Despacho

Armando José Manzueta Peña

Director de Transformación Digital Gubernamental

Juan Vidal Pardilla Guerrero

Director Administrativo y Financiero

Isaac Emmanuel Vásquez Montilla

Director de Planificación y Desarrollo

Manuel Antonio Pérez Ogando

Director de Atención Ciudadana

Manuel Ramón Mayrele Checo

Director de Servicios Digitales Institucionales

Kaking Choi De La Cruz

Director del Centro de Datos del Estado



Santo Domingo de Guzmán Henríquez

Director de Red del Estado Dominicano

Ramón Tomás Támares Kelly

Director de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales

Eleucadio Antonio Lora Leonardo

Director Jurídico

Rosaily Génesis Rodríguez Santos

Directora de Comunicaciones

Gloris Yascenia Pérez Mercedes

Encargada de Recursos Humanos

Rafael Antonio Ovalle Ovando

Encargado de Seguridad y Monitoreo TIC

Carolina Corniel Taveras

Encargada de Tecnologías de la Información y Comunicación



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) 2021-2024, 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 durante el transcurso del año 2022 han acompañado a la gestión institucional.

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.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2022

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.

Transformación Digital Gubernamental.

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, durante el año 2022 ha desarrollado e implementado una verdadera transformación digital en las instituciones públicas dominicanas.

A continuación, desglose de las actividades más relevantes.

- Soporte y acompañamiento en la habilitación de las primeras convocatorias de becas nacionales e internacionales a través del **Portal Único de Becas (<https://becas.gob.do/>)**.
- **Avances con los componentes del Programa Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente**, junto al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y el Ministerio de la Administración Pública (MAP). La OGTIC desarrolló el Portal Único de Servicios, Gob.do X para el ciudadano.
- **Creación y lanzamiento del Sistema de Diseño Dominicano**, una guía de diseño central para la presentación del Gobierno dominicano en interfaces digitales.
- Lanzamiento y uso por parte de los usuarios del **Reportero de la**



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

- **E-Ticket Rediseño de la Experiencia y la Interfaz del Usuario**, la plataforma de generación de Tickets Electrónico de entrada y salida de la República Dominicana.
- Realización del **Aplicativo Santo Domingo Este** que funcionará como canal digital de comunicación directa de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este. Esto en el marco del desarrollo e impulso de Ciudades Inteligentes.
- Apoyar el **fortalecimiento de capacidades institucionales** para la transformación digital del Estado Dominicano desde la implementación de plataformas de soporte para la mejora de los procesos y servicios de las instituciones del gobierno.
- Elaboración y lanzamiento de la **Metodología de Innovación Digital** para el acompañamiento de instituciones del Gobierno dominicano en el proceso de mejora de sus servicios, diseñando y formulando soluciones a problemas ciudadanos a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- Realización y lanzamiento de **Dominicana Innova 2022**, semana dedicada a la celebración de las ideas, el diseño y los tomadores de riesgos e innovadores dominicanos celebrada bajo el lema "La Innovación, desafío y oportunidad", donde se procuró contribuir al accionar sobre cómo las tecnologías de la información y comunicación pueden aportar de forma segura a mitigar el impacto del cambio climático, desarrollar urbes sostenibles y generar participación ciudadana. En la misma se realizó "Makers con Propósito" para crear y difundir soluciones para los retos desatendidos de las personas con discapacidad.



- Convocatoria de **Soluciones Disruptivas para Desafíos Públicos**. Apertura de la primera convocatoria del LID para la implementación de la metodología dirigida a instituciones públicas dominicanas para postular proyectos disruptivos que busquen la creación, modificación o mejora total de un servicio o producto digital que beneficie a la ciudadanía. Aplicaron un total de 7 instituciones y se seleccionaron 2 proyectos:
 1. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD): **catálogo digital e interactivo del patrimonio geo-referenciado (Explora RD)**. Explora RD es un aplicativo web que busca promocionar y dar a conocer los recursos patrimoniales naturales y culturales de todas las provincias de la República Dominicana a fin de que puedan ser visitados por personas interesadas en el turismo cultural. Se diseñó y prototipó la primera fase del aplicativo web, y se encuentra en su fase de desarrollo.
 2. **Banco Agrícola - Crédito a tiempo**. Crédito a tiempo permite responder a solicitudes en corto tiempo, y dar información instantánea. Para este proyecto, la reducción en el tiempo de respuesta es fundamental y para lograrlo la opción más viable es eliminar la gestión de los documentos físicos. En adición a esto, se logrará estandarizar el modelo de proceso para que este pueda ser ejecutado en todas las sucursales a nivel Nacional. Actualmente, este proyecto se encuentra afinando los últimos detalles para la integración al core bancario del Banco Agrícola.

Asimismo, en el marco de la convocatoria se realizaron una serie de **talleres de promoción** con el tema la “Innovación en la administración pública” en un total de **18 instituciones**, logrando impactar en **224 servidores públicos**.

- Avances en el diseño de la **plataforma de la Bolsa de Empleos de la Zona Fronteriza** juntamente con el Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo. Este portal permitirá vincular a los estudiantes de término o egresados de las universidades e instituciones de formación con las empresas de la frontera según la demanda de profesionales y técnicos; con el fin



de mejorar el nivel de los empleados y el proceso de reclutamiento de las empresas fronterizas.

- **Avances en levantamiento para el desarrollo del Mapa Interactivo de Propiedad Intelectual conjunto a la Oficina Nacional de Propiedad Intelectual.** El proyecto busca impulsar a través de esta herramienta, el conocimiento al ciudadano sobre las Invenciones, Denominaciones de Origen, Indicaciones Geográficas, Marcas Colectivas y Marcas de Certificación, promoviendo a innovadores, Mipymes y productores locales, y poniendo al servicio de la población, así como de posibles inversores, información de valor sobre los registros nacionales.

- **Capacitaciones de Cambio de Cultura Digital.** Programa de capacitaciones para fomentar la innovación, el trabajo en equipo y la creatividad en la creación de nuevos procesos y servicios digitales, promoviendo los productos digitales que desde la OGTIC se apoyan y se diseñan. En el año 2022 se realizaron **4 talleres con un total de 409 participantes:**
 1. Talleres externos “Design Thinking: “Implementando Mejoras en los Departamentos del Estado”.
 2. Taller “Cómo Innovar Tu Organización en un Entorno Digital”.
 3. Taller “Introducción al Sistema de Diseño Dominicano”.
 4. Taller de Introducción al Portal de API.

- **Priorización y diseño de los planes piloto del Plan Nacional de Ciudades y Territorios Inteligentes** en Santo Domingo Este y Pedernales:
 1. **Santo Domingo Este.** Se desarrolló la primera versión del Aplicativo móvil ASDE que permite a la ciudadanía interactuar en tiempo real con el ayuntamiento, acceder a los servicios municipales y ver las rutas de basura. Asimismo, se inició con la planificación y presupuestación conjunto a la alcaldía la primera



etapa del despliegue de semáforos inteligentes a partir del año 2023 en dos de las principales vías de la ciudad, la instalación de tótems digitales en puntos estratégicos y la instalación de sensores para la medición de la calidad de aire y agua.

2. **Pedernales como Destino Turístico Inteligente.** Este proyecto se asumió conjunto al Ministerio de Turismo por la priorización de nuestro presidente Luis Abinader de convertir la provincia en uno de los principales polos turísticos del país. Como Destino Turístico Inteligente, este tipo de smart city busca mejorar la experiencia del visitante que interactúa con el territorio, pero también la calidad de vida de los residentes. En noviembre del año 2023 se espera la primera línea de cruceros en Pedernales, por tanto, desde OGTIC se trabajó la conceptualización y diseño del despliegue de domótica para la medición de parámetros de calidad de aire, agua y aforos en áreas protegidas. Asimismo, la propuesta inicial de Pedernales.gob.do de un portal madre interactivo que permitirá obtener información sobre los destinos del territorio, itinerarios que se adaptan al perfil del turista con actividades a realizar, información de viaje (moneda, visa, clima) transporte, reserva de alojamientos y restaurantes, vuelos y cruceros.
- Elaboración del **Portal de Información X Censo Nacional de Población y Vivienda**, el cual ofrece toda la información importante del censo a la ciudadanía. Asimismo, entre sus funcionalidades ofrece respuestas a preguntas frecuentes, permite verificar el personal del censo, tanto el personal técnico como el empadronador y ofrece información educativa del proceso del censo. Por último, se ofrece un ejemplo de la boleta censal para fines de consulta.
- Elaboración del **Portal de Datos Abiertos Dominicano**, desde la fase de conceptualización, diseño, control de calidad e implementación. El Portal presentó importantes hitos como la presentación y aprobación de la propuesta, el levantamiento de las necesidades de diseño. Asimismo, se realizó el diseño del portal, interfaz y experiencia de usuario. Los próximos pasos incluyen el acompañamiento en el control de calidad del diseño



de maquetación y desarrollo; así como el seguimiento de nuevos requerimientos de parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

- Avances del **Portal Mejora Regulatoria** en el diseño, se completaron las fases de revisión de requerimientos, el alcance, necesidades y objetivos fueron definidos. De esta manera, los trabajos de diseño de interfaz y experiencia de usuario del portal también fueron completados. En ese sentido, se completó la evaluación de funcionalidades del Portal para su posterior desarrollo. Las próximas tareas por desarrollar consisten en un acompañamiento técnico en el control de calidad del diseño durante el proceso de maquetación y desarrollo del portal.
- **Creación del Portal Servicios GOB.DO / Ventanillas Únicas** implicó el diseño del portal de servicios.gob.do y las funcionalidades de ventanillas únicas, asimismo la conceptualización de fases y apoyo técnico en la implementación. Los objetivos alcanzados incluyen la aprobación de cada institución de los flujos y personalizaciones requeridas; el diseño del portal de servicios; adaptación de la Ventanilla Única de Inversión al Sistema de Diseño Dominicano. De igual forma, se encuentran en proceso los trabajos de diseño de módulos del back-office servicio.gob.do, adecuación de las Ventanillas Únicas bajo los lineamientos del Sistema de Diseño Dominicano. Y, por último, avances con el Ministerio de Vivienda y Edificaciones para la adaptación de la Ventanilla Única de Construcción.
- Concepción de la **Estrategia Nacional OmniCanal de Atención Ciudadana** que incluyó el levantamiento, diseño y presentación de la estrategia omnicanal. Lo anterior incluyó una planificación y revisión estructural del sistema omnicanal; elaboración de cronogramas, plan de acción e implementación omnicanal gerente de innovación; análisis de arquitectura y modelo del plan de negocios del sistema omnicanal; por último, el desarrollo de propuestas de identidad para fines comunicacionales. Los próximos hitos contemplados es el diseño de los módulos para los



agentes omnicanal y la presentación del plan de acción e implementación a la Dirección de Atención Ciudadana.

- Avances en el Rediseño del **Sistema 311** que incluyen el levantamiento de la información del producto, identificación de los requisitos técnicos y recursos, revisión de los requerimientos solicitados y una sesión de co-diseño del portal. El próximo paso plantea el envío del diseño del sistema de gestión empresarial.
- Rediseño y lanzamiento del **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)** que incluye un rediseño de la interfaz de usuario y administrador del Ministerio de Administración Pública (MAP). Dicho rediseño implicó un levantamiento de los procesos de flujos y análisis de las interfaces y experiencia de usuarios a fines de presentar una propuesta que mejorará la usabilidad del portal y un proceso de navegación de usuario más simple y fácil.

Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital de la República Dominicana:

- **Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC):** la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación ha continuado en el año 2022 con el proceso de mejora estructurada del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital de la República Dominicana, logrando los siguientes avances en el período referenciado:

Se publicó y se inició con la implementación en todas las instituciones a nivel nacional de la **Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1:2022)**.

- En una coordinación entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), y el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), se iniciaron las acciones para **elaborar e implementar el Marco Normativo de**



Ciberseguridad, tomando como referencia la Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC A7:2016). Este marco estará conformado por 3 normas técnicas; Seguridad de la Información, Ciberseguridad, y Gestión de Riesgo y Continuidad de las Operaciones de TIC, segmentando los lineamientos de la actual NORTIC A7:2016, como una manera de ampliar y robustecer los elementos de ciberseguridad y su implementación por parte de los organismos gubernamentales. Como parte de los avances en la elaboración de este marco, se finalizó con el borrador de la Norma Técnica para la Gestión de Riesgo y Continuidad de las Operaciones de TIC.

En conjunto con el proceso anterior, se están realizando esfuerzos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para avanzar con la actualización de las siguientes normativas:

- Se completó el borrador actualizado de la **Norma para la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3)**, con la cual se apoyan los compromisos asumidos en la Política Nacional de Datos Abiertos (PNDA-RD) y se fortalecen los lineamientos que permitirán a los organismos la identificación, levantamiento, estructuración y publicación de datos abiertos de mayor utilidad y relevancia para su reutilización por terceros y grupos de interés.
- **Norma Técnica de Interoperabilidad en el Gobierno Dominicano (NORTIC A4)**, mediante la cual se establecen las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr el intercambio de información de manera efectiva y segura entre diferentes sistemas de información de los entes que componen la administración pública, con el objetivo de reducir los trámites burocráticos, costos y esfuerzos implicados en la prestación de los servicios públicos, tanto de parte de los organismos como por parte del ciudadano en su consumo.
- Se inició con la actualización de la **Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los**



Organismos del Estado Dominicano (NORTIC A2), con el objetivo de impulsar al desarrollo de portales gubernamentales más modernos, usables y accesibles que permitan a los ciudadanos sentirse cada vez más cerca del Estado, pero que, a su vez, dichos portales, cumplan con las mejores buenas prácticas en temas de gestión y seguridad web.

- Se trabajó, en conjunto con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y demás órganos involucrados, en la elaboración de la **1^{ra} Política Nacional de Datos Abiertos (PNDA-RD)**, la cual fue publicada por ese organismo rector y que tiene como objetivo facilitar el acceso, uso, reutilización y redistribución de los datos de carácter público, funcionando como una herramienta para el inicio de una cultura de apertura, el uso de los datos e innovación.

Certificaciones y Recertificaciones NORTIC:

- En el marco de la implementación, certificación y recertificación bajo las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) por parte de los organismos gubernamentales, durante el año 2022 fueron brindadas **477 consultorías y auditorías NORTIC**, lográndose emitir **53 Certificaciones** y **217 Recertificaciones a 147 instituciones.**

Organismos que adquirieron nuevas certificaciones durante el año 2022

NO.	Organismo	NORTIC
1	Dirección General de Contabilidad Gubernamental	A6:2016
2	Instituto Nacional de Estabilización de Precios	A5:2019



NO.	Organismo	NORTIC
3	Dirección General de Pasaportes	A6:2016
4	Tesorería Nacional de la República Dominicana	A6:2016
5	Seguro Nacional de Salud	A7:2016
6	Poder Judicial Dominicano	A3:2014
7	Unidad de Análisis Financiero	A4:2014
8	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	A4:2014
9	Autoridad Portuaria Dominicana	A2:2016
10	Superintendencia de Pensiones	B2:2018
11	Ministerio de Deporte y Recreación	A5:2019
12	Consejo Nacional de Población y Familia	A3:2014
13	Plan de Asistencia Social de la Presidencia	A3:2014
14	Lotería Nacional	A2:2016
15	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	A4:2014
16	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil	A6:2016
17	Armada de República Dominicana	A2:2016
18	Consejo Nacional de Drogas (CND)	E1:2018
19	Ayuntamiento Municipal de Castillo	A2:2016
20	Seguro Nacional de Salud	A6:2016
21	Fuerza Aérea de República Dominicana	A6:2016
22	Parque Zoológico Nacional	A5:2019
23	Instituto Duarte	A3:2014
24	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña	A2:2016
25	Instituto Dominicano de Aviación Civil	A6:2016



NO.	Organismo	NORTIC
26	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	A7:2016
27	Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados	A2:2016
28	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo	E1:2018
29	Centro de Atención Integral para la Discapacidad	E1:2018
30	Centro Cardio-Neuro-Oftalmológico y Trasplante	A3:2014
31	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones	A4:2014
32	Instituto Dominicano del Café	A2:2016
33	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros	A4:2014
34	Centro de Atención Integral para la Discapacidad	A3:2014
36	Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados	E1:2018
35	Oficina Nacional de Defensa Pública	E1:2018
37	Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria	A3:2014
38	Dirección General de Riesgos Agropecuarios	A3:2014
39	Dirección General de Bellas Artes	A2:2021
40	Servicio Geológico Nacional	A3:2014
41	Dirección General de Bellas Artes	A3:2014
42	Fondo Nacional para el Medio Ambiente y Recursos Naturales	E1:2018
43	Servicio Geológico Nacional	A2:2021



NO.	Organismo	NORTIC
44	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	A5:2019
45	Hospital Municipal de Engombe	E1:2018
46	Ministerio de Deporte y Recreación	A6:2016
47	Instituto Nacional de Estabilización de Precios	A6:2016
48	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	A2:2021
49	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental	A2:2021
50	Poder Judicial	A2:2021
51	Dirección de Prensa del Presidente	A3:2014
52	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	A4:2014
54	Dirección de Prensa del Presidente	A2:2021

Dirección de TG

Recertificaciones emitidas a Organismos Gubernamentales durante el año 2022:

No.	Organismo	NORTIC
1	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana	A3:2014
2	Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología	A4:2014
3	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados	A2:2016
4	Oficina Nacional de Estadística	A3:2014
5	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	A2:2021



NO.	Organismo	NORTIC
6	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1)	A3:2014
7	Ministerio de Relaciones Exteriores	A2:2021
8	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial	E1:2018
9	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata	E1:2018
10	Dirección General de Pasaportes	A5:2019
11	Servicio Nacional de Salud	A4:2014
12	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	A5:2019
13	Instituto Geográfico Nacional	A2:2016
14	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio	A3:2014
15	Ministerio de Trabajo	A3:2014
16	Ministerio de la Mujer	A3:2014
17	Ministerio de Trabajo	A4:2014
18	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar	A4:2014
19	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch	A5:2019
20	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	A5:2019
21	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	A2:2016
22	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	A2:2021
23	Superintendencia de Pensiones	A7:2016
24	Instituto Geográfico Nacional	A3:2014
25	Junta de Retiro y Fondo de Pensiones de las Fuerzas Armadas	A3:2014



NO.	Organismo	NORTIC
26	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	A2:2016
27	Superintendencia de Bancos	A4:2014
28	Contraloría General de la República Dominicana	A5:2019
29	Superintendencia de Bancos	E1:2018
30	Comisión Nacional de Energía	E1:2018
31	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	A4:2014
32	Junta de aviación Civil	E1:2018
33	Cámara de Cuentas de la República Dominicana	A3:2014
34	Procuraduría General de la República Dominicana	E1:2018
35	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	A3:2014
36	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	A3:2014
37	Unidad de Análisis Financiero	A3:2014
38	Dirección General de Contabilidad Gubernamental	A3:2014
39	Dirección General de Pasaportes	A3:2014
40	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	E1:2018
41	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana	A3:2014
42	Cuerpo Especializado de Seguridad del Metro	A3:2014
43	Dirección General de Pasaportes	A4:2014
44	Tesorería de la Seguridad Social	A2:2021



NO.	Organismo	NORTIC
45	Consejo Nacional de Drogas	A2:2016
46	Dirección General de Contrataciones Públicas	A4:2014
47	Plan de Asistencia Social de la Presidencia	E1:2018
48	Ejército de República Dominicana	A5:2019
49	Consejo Nacional de Competitividad	E1:2018
50	Dirección General de Pasaportes	E1:2018
51	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	A6:2016
52	Seguro Nacional de Salud	E1:2018
53	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas	A3:2014
54	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	A3:2014
55	Dirección General de Cine	A3:2014
56	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial	A3:2014
57	Cuerpo Especializado de Control de Combustible	E1:2018
58	Instituto Dominicano para la Calidad	A3:2014
59	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña	A2:2016
60	Instituto de Estabilización de Precios	A2:2021
61	Oficina Nacional de Estadística	A4:2014
62	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País	E1:2018
63	Ejército de República Dominicana	E1:2018
64	Superintendencia de Pensiones	A5:2019



NO.	Organismo	NORTIC
65	Ministerio Administrativo de la Presidencia	B2:2018
66	Ministerio Administrativo de la Presidencia	A7:2016
67	Ministerio de la Juventud	A3:2014
68	Servicio Nacional de Protección Ambiental	A3:2014
69	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana	A3:2014
70	Cuerpo Especializado de Control de Combustibles	A2:2016
71	Hospital Docente Padre Billini	A2:2016
72	Dirección General de Contrataciones Públicas	A3:2014
73	Defensa Civil Dominicana	A4:2014
74	Instituto Nacional de Administración Pública	A2:2021
75	Dirección General de Ganadería	E1:2018
76	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael María Moscoso	A2:2016
77	Instituto Nacional de Migración	A2:2016
78	Museo Nacional de Historia Natural, Prof. Eugenio de Jesús Marcano	A3:2014
79	Dirección General de Presupuesto	E1:2018
80	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	A2:2021
81	Ministerio de Hacienda	E1:2018
82	Servicio Regional de Salud Metropolitano	E1:2018
83	Museo Nacional de Historia Natural, Prof. Eugenio de Jesús Marcano	E1:2018



NO.	Organismo	NORTIC
84	Junta de Retiro y Fondo de Pensiones de las Fuerzas Armadas	E1:2018
85	Consejo Nacional para el VIH y el SIDA	A3:2014
86	Comisión de Defensa Comercial	A3:2014
87	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental	A3:2014
88	Instituto Dominicano de Aviación Civil	A3:2014
89	Dirección General de Contrataciones Públicas	E1:2018
90	Dirección General de Migración	A4:2014
91	Instituto de Auxilios y Viviendas	A3:2014
92	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	A3:2014
93	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana	A4:2014
94	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte	A3:2014
95	Dirección General de Migración	A2:2021
96	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	A3:2014
97	Dirección General De Ética E Integridad Gubernamental	A3:2014
98	Dirección General de Bienes Nacionales	A3:2014
99	Superintendencia de Pensiones	A3:2014
100	Ministerio de Hacienda	A3:2014
101	Instituto Nacional de Educación Física	A3:2014
102	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	A3:2014
103	Instituto de Auxilio y Viviendas	E1:2018



NO.	Organismo	NORTIC
104	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	A2:2021
105	Superintendencia de Pensiones	A4:2014
106	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de las Fuerzas Armadas	A3:2014
107	Superintendencia de Electricidad	A3:2014
108	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	A2:2016
109	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	A2:2021
110	Instituto de Auxilios y Viviendas	A2:2021
111	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Dr. Ney Arias Lora	A2:2016
112	Dirección General de Minería	A2:2016
113	Ayuntamiento Municipal de Santiago de los Caballeros	A3:2014
114	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros	A3:2014
115	Comisión Nacional de Energía	A2:2021
116	Oficina Nacional de Estadística	E1:2018
117	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	B2:2018
118	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Dr. Ney Arias Lora	A3:2014
119	Ministerio de Turismo	A2:2021
120	Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras	E1:2018
121	Instituto Nacional de Educación Física	E1:2018
122	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos	E1:2022
123	Ministerio de Defensa	A2:2021



NO.	Organismo	NORTIC
124	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	E1:2018
125	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Dr. Ney Arias Lora	E1:2018
126	Ayuntamiento Municipal de Santiago de los Caballeros	A2:2021
127	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	E1:2018
128	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	E1:2022
129	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana	E1:2018
130	Consejo Nacional de Drogas	A3:2014
131	Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología	A2:2021
132	Seguro Nacional de Salud	A3:2014
133	Consejo de Coordinación Zona Especial de Desarrollo Fronterizo	A3:2014
134	Instituto Dominicano para la Calidad	E1:2018
135	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	A3:2014
136	Fuerza Aérea de República Dominicana	A3:2014
137	Sistema Único de Beneficiarios	A3:2014
138	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	A3:2014
139	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana	A2:2021
140	Ministerio Administrativo de la Presidencia	A6:2016
141	Seguro Nacional de Salud	A4:2014



NO.	Organismo	NORTIC
142	Dirección Central de Policía de Turismo	A2:2016
143	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	A3:2014
144	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	A3:2014
145	Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia	A3:2014
146	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo	A2:2021
147	Oficina Nacional de Defensa Pública	A3:2014
148	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia	A2:2021
149	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata	A2:2021
150	Consejo Nacional de Seguridad Social	A2:2021
151	Ministerio de Hacienda	A6:2016
152	Tribunal Superior Electoral	A3:2014
153	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña	A3:2014
154	Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional	A2:2021
155	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo	A2:2021
156	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	A2:2021
157	Superintendencia de Pensiones	E1:2022
158	Comisión Hípica Nacional	A3:2014
159	Procuraduría General de la República Dominicana	A4:2014
160	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	A4:2014



NO.	Organismo	NORTIC
161	Junta de Aviación Civil	A3:2014
162	Ministerio de Hacienda	A4:2014
163	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	A2:2021
164	Ministerio de Deportes y Recreación	E1:2018
165	Hospital General Dr. Vinicio Calventi	A3:2014
166	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	E1:2018
167	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	A3:2014
168	Ministerio de Energía y Minas	E1:2018
169	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia	E1:2018
170	Instituto Nacional de Administración Pública	A3:2014
171	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	E1:2018
172	Policía Nacional	A2:2021
173	Oficina Nacional de Defensa Pública	A2:2021
174	Servicio Nacional de Salud	A2:2021
175	Unidad de Análisis Financiero	A2:2021
176	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	A3:2014
177	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	A2:2021
178	Ministerio Administrativo de la Presidencia	A2:2021
179	Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico	A2:2021



NO.	Organismo	NORTIC
180	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio	A3:2014
181	Tesorería de la Seguridad Social	A3:2014
182	Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial	A3:2014
183	Consejo Nacional de Seguridad Social	A3:2014
184	Instituto Tecnológico de las Américas	A3:2014
185	Hospital Docente Padre Billini	A3:2014
186	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	E1:2022
187	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	A3:2014
188	Defensa Civil Dominicana	A2:2021
189	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	E1:2018
190	Dirección General de Migración	A5:2019
191	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	A2:2021
192	Superintendencia de Electricidad	E1:2022
193	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	A2:2021
194	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales	E1:2018
195	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael María Moscoso	A3:2014
196	Ministerio de Administración Pública	E1:2022
197	Instituto Dominicano de Aviación Civil	A2:2021
198	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones	A3:2014
199	Instituto Duarte	E1:2022



NO.	Organismo	NORTIC
200	Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico	A3:2014
201	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado	A2:2021
202	Autoridad Portuaria Dominicana	A3:2014
203	Ministerio de Defensa	A4:2014
204	Procuraduría General de la República Dominicana	A3:2014
205	Ministerio de la Juventud	E1:2022
206	Defensa Civil Dominicana	A3:2014
207	Tribunal Superior Electoral	A2:2021
208	Contraloría General de la República Dominicana	A3:2014
209	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	A3:2014
210	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	A2:2021
211	Contraloría General de la República Dominicana	A2:2021
212	Ministerio de Administración Pública	A3:2014
213	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia	A3:2014
214	Instituto Agrario Dominicano	A3:2014
215	Dirección General de Minería	A3:2014
216	Ejército de República Dominicana	A6:2016
217	Instituto Dominicano para la Calidad	A4:2014

Dirección de TG



- Se realizó la segunda entrega de la **premiación NORTIC DE ORO 2022**, en la que se reconoció el avance, esfuerzo y consistencia demostrados por **13 instituciones** gubernamentales frente de implementación de los estándares y mejores prácticas nacionales e internacionales contenidos en las NORTIC. En dicho evento fueron premiadas aquellas instituciones con **6 o más certificaciones activas**.

Siendo galardonadas las siguientes instituciones:

- **6 Certificaciones Activas:**

1. Ministerio Administrativo de la Presidencia.
2. Ministerio de Defensa.
3. Dirección General de Pasaportes.
4. Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil.
5. Ejército de la República Dominicana.
6. Seguro Nacional de Salud.
7. Instituto Dominicano de Aviación Civil.
8. Sistema único de Beneficiario.

- **6 o Más Certificaciones Activas:**

1. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
 2. Ministerio de Hacienda.
 3. Superintendencia de Pensiones.
 4. Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.
 5. Tesorería Nacional de la República Dominicana.
- Se culminó con el desarrollo del nuevo portal de verificación de certificaciones NORTIC <https://nortic.ogtic.gob.do/>, al tiempo que se publicaron los nuevos Sellos Digitales de Certificación que son



entregados a las instituciones tras cada certificación o recertificación, como indicativo gráfico del cumplimiento de estándares NORTIC.

Estructuras para las unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación asignadas bajo el Decreto 51-2013:

- La OGTIC ha continuado trabajando con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en la estandarización de las estructuras organizativas de las unidades de TIC de la administración pública en cumplimiento con lo establecido en la resolución 51-2013 que aprueba los modelos de estructura organizativa de las unidades de tecnologías de la información y comunicación (TIC). En este sentido, para el año 2022 se ha realizado un total de **20 análisis de capacidades TIC y asignación de estructuras a las instituciones públicas** listadas a continuación:

Instituciones Analizadas en Capacidades TIC y Asignación de Estructuras Organizativas	
1	Administradora de Riesgo de Salud para Maestros
2	Autoridad Portuaria Dominicana
3	Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas
4	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente
5	Consejo Nacional de Producción Pecuaria
6	Corporación Estatal de Radio y Televisión
7	Cuerpo de Seguridad Presidencial
8	Dirección General de Bellas Artes
9	Dirección General de Migración
10	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales
11	Instituto Agrario Dominicano



Instituciones Analizadas en Capacidades TIC y Asignación de Estructuras Organizativas	
12	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado
13	Instituto Nacional de Educación Física
14	Instituto Nacional para el Bienestar Estudiantil
15	Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña
16	Liga Municipal Dominicana
17	Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones
18	Ministerio de Obras Públicas y Comunicación
19	Parque Zoológico Nacional
20	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal

Dirección de TG

Proyectos Gestionados:

- Punto Gob Express Parada de la Cultura:** El 18 de mayo de 2022 se llevó a cabo la inauguración del Punto GOB Express ubicado en la parada de la cultura, Santo Domingo Este. Este entregable forma parte de los diferentes centros de atención presencial que se tienen planificado poner en funcionamiento entre 2022 y 2024, bajo el eje de gobierno digital de la Agenda Digital 2030 se llevó a cabo este proyecto aportándole así al proyecto de la OGTIC con relación a la expansión de los Centros de Atención Presencial (CAP). El departamento de proyectos se encargó de la gestión y monitoreo de la ejecución técnica de estas instalaciones.
- Gestión de Proyectos Técnicos:**

 - Gestión de los proyectos misionales de OGTIC para la Agenda Digital;



- Conectividad Ministerial;
 - Plataforma de Interoperabilidad Gubernamental;
 - Cuenta Única;
 - Identidad Digital;
 - Omnicanalidad.
- Para el año 2023, daremos inicio a la gestión e implementación de los siguientes Puntos GOB:
 - Punto GOB Bávaro;
 - Punto GOB Santo Domingo Norte;
 - Primer Punto GOB Santiago;
 - Occidental Mall.
 - **Interoperabilidad Gubernamental:** el proyecto de interoperabilidad gubernamental, impulsado por OGTIC, tiene como finalidad proveer la capacidad de los sistemas de una Institución de trabajar con otros sistemas de otra Institución.
 - Se conforma la unidad de Interoperabilidad que tiene a su cargo la implementación del proyecto de interoperabilidad gubernamental. Hemos completado la implementación de la Plataforma de Interoperabilidad, ya en producción y utilizando los recursos del Data Center del Estado. Se llevó a cabo de manera satisfactoria el primer piloto de interoperabilidad con X-ROAD en conjunto con TSS y DIDA. Incluimos en el proceso de implementación la creación de APIs, así como la capacitación de las instituciones en el proceso de creación de APIs.

En ese sentido, los avances a la fecha son:

- Se completó el piloto de interoperabilidad entre TSS-DIDA.



- Se desplegó del Portal de Developers para APIs Públicas.
- Se llevó a término el primer taller de interoperabilidad gubernamental con el apoyo de la iniciativa CYBER4DEV de la Unión Europea y el gobierno de Estonia. Donde se formó a los directores de tecnología y encargados de operaciones de más de 18 instituciones públicas en el uso de la plataforma X-ROAD.
- Se llevó a término el primer taller de buenas prácticas y estandarización de APIs a 297 colaboradores del área TIC de 129 instituciones públicas.
- En proceso de habilitación de MESCYT, MINERD, PGR Y MSP a la red de X-ROAD.
- En proceso de estandarización de los procesos de suscripción y uso de la plataforma de interoperabilidad.
- **Identidad Digital:** este módulo permite darles una identidad digital a todos los residentes dominicanos proporcionándoles un acceso fácil y seguro a todos los servicios gubernamentales, y del sector privado, en línea y en persona. Para validar a los ciudadanos, utilizamos varias herramientas y son: validación con reconocimiento facial, prueba de vida y un algoritmo de preguntas. 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.

En ese sentido, los avances a la fecha son:

- Se completó piloto de pruebas del módulo de autenticación.
- En proceso integración del módulo de autenticación con el portal único de servicios (gob.do).
- En proceso integración del módulo de autenticación con la plataforma de interoperabilidad X- ROAD.
- En proceso de integración con el sistema nacional de diseño de las plantillas del sistema del módulo de autenticación.



- En proceso de estandarización de los procesos de suscripción y uso del módulo de autenticación KEYCLOAK.

Medición en TIC y Gobierno Electrónico (iTICge):

- **340 entidades públicas**, 288 instituciones del gobierno central y 52 local, **medidas y evaluadas para el Índice de Uso de TIC en Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)**, de las cuales las más sobresalientes fueron reconocidas en gran evento por su buen desempeño dentro medición.
- **234 asistencias técnicas y 239 asesorías** a todas las instituciones que lo han requerido a nivel nacional de enero 2022 a noviembre 2022. Estos esfuerzos en conjunto forman parte de la visión de OGTIC para convertir el país en una nación digital y referente en la región, en el que la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones del gobierno, utilicen las TIC para mejorar la calidad de vida, productividad, la innovación y la competitividad de manera sostenible.
 - a. Levantamiento técnico sobre interoperabilidad en instituciones.
 - b. Levantamiento sobre activos intangibles del Estado.
 - c. Diseño y desarrollo del nuevo portal iTICge <https://www.iticge.gob.do> y nuevo logo con apoyo del Departamento de Innovación Digital y del Departamento de Arquitectura Digital Gubernamental.
 - d. Talleres de transferencia de conocimiento a todos los Coordinadores Provinciales sobre todo lo concerniente a la herramienta de captura de datos utilizada para realizar el iTICge. Además de los tópicos generales y transversales sobre gobierno digital, normativas, etc.



Medición de Indicadores TIC:

- Encuentros y reuniones de seguimiento de la Mesa Interinstitucional de Estadísticas del Sector TIC.
- Índice Nacional de Desarrollo Digital (INDD).
- Apoyo con aspectos técnicos del Módulo TIC en la Encuesta de Hogares (ENHOGAR) junto a ONE (Oficina Nacional de Estadística) e INDOTEL.
- Junto a INDOTEL estuvimos dando apoyo a la ONE para definir los aspectos técnicos a ser tomados en cuenta en la creación de un Módulo TIC que será incluido en la ENHOGAR 2022.
- Revisión de indicadores y definición de la estructura del INDD.
- Durante el año 2022 estuvimos trabajando en la revisión, depuración y selección de los indicadores que serán contemplados en el **Índice Nacional de Desarrollo Digital**. El INDD medirá significativamente el progreso de la República Dominicana de cara a lograr la transformación digital. Este índice está compuesto por 7 ejes (bajo el mismo esquema que la Agenda Digital 2030), y dentro de estos hay 14 pilares que a su vez están compuestos por sub-pilares, y dentro de los sub-pilares existe una batería considerable de indicadores que permitirán monitorear y evaluar el avance alcanzado por el país en materia digital.
- **Socialización del INDD con actores claves:** en el marco de la construcción del Índice Nacional de Desarrollo Digital como instrumento que proveerá una visión integral del ecosistema digital de la República Dominicana, sostuvimos encuentros con actores representantes de instituciones claves, donde socializamos sobre los avances obtenidos hasta el momento, y validamos junto a estos los indicadores identificados y otras informaciones más relacionadas con los mismos. Las instituciones consultadas fueron el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), el Ministerio de Educación (MINERD), el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), el Instituto Dominicano de



Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE), entre otras.

- **Cuenta Satélite TIC:** elaboración de matriz con componentes, actividades, entregables y cronograma para la creación de la Cuenta Satélite TIC, y asignación de partidas presupuestarias en función a actividades y etapas.
- Presentación a Banco Central de componentes, actividades, entregables y cronograma para la creación de la Cuenta Satélite TIC, y asignación de partidas presupuestarias en función a actividades y etapas.
- Presentación a Mesa Interinstitucional de Estadísticas del Sector TIC de componentes, actividades, entregables y cronograma para la creación de la Cuenta Satélite TIC, y asignación de partidas presupuestarias en función a actividades y etapas.
- Solicitud de apoyo financiero a diferentes instituciones y organismos para la creación de la CSTIC.

Fortalecimiento de las Capacidades de Monitoreo y Evaluación:

- **Centro de Investigación en Tecnologías Digitales:** durante el año 2022 se realizó un análisis de las universidades del país con el propósito de conocer la oferta académica y la capacidad interna de las universidades para el desarrollo de un centro de investigación enfocado en tecnologías digitales. A fin de poder lograr la concreción de esto, contactamos las universidades con mayor capacidad para la creación de este centro. De ello resultaron varias reuniones entre la PUCMM y la OGTIC. Actualmente nos encontramos en fase de desarrollo del acuerdo para el desarrollo del centro de investigación en tecnologías digitales.
- **Evaluación de Impacto de Proyectos:** junto al Ministerio de la Presidencia y la organización Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL), expertos en evaluación de impacto, identificamos una serie de proyectos que se enmarcan en la Agenda Digital 2030 de distintos ministerios y direcciones para llevar a cabo una



evaluación de impacto de estos. Durante el último trimestre de este año iniciamos las conversaciones con los responsables directos de esos proyectos y se espera que para el primer y segundo trimestre del 2023 podamos iniciar los procesos de evaluación de impacto de estos programas. Los ministerios y programas de la Agenda Digital 2030 seleccionados por J-PAL son:

- Ministerio de la Mujer, programa “Sistema de Registro Único sobre Violencia contra las Mujeres”.
 - Ministerio de Educación, programa “Currículum Educativo con competencias TIC, STEAM y enfoque de Género incorporados”.
 - Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, programas “Marco Nacional de Competencias Digitales” y “Docente Digital”.
 - Centros Tecnológicos Comunitarios del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia, programas “Programa 14-24” y “Competencias Digitales para Todos”.
-
- Con apoyo de la organización Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL), la OGTIC aplicó a fondos especiales de J-PAL para la evaluación de impacto de políticas públicas digitales y conocer su impacto en la vida de la gente. Esperamos conocer los resultados de la aplicación para el primer trimestre del 2023.
-
- **Taller de Transferencia de Conocimiento** sobre “Fortalecimiento de las Tecnologías Digitales: Diseño y evaluación de políticas públicas”, mediante misión de expertos y visita de estudio con el apoyo de la **Unión Europea a través del programa TAIEX**.
-
- Se desarrolló un taller híbrido en Santo Domingo con el fin de intercambiar conocimiento y visualizar formas de cooperación para el fortalecimiento de las políticas públicas digitales del país. Para esto, se llevó a cabo un taller con la participación presencial de expertos del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación



Digital de España, y la participación online de expertos desde Austria y Grecia.

Las instituciones beneficiarias de este taller fueron:

- Ministerio de la Presidencia.
 - Ministerio de Administración Pública.
 - Oficina Nacional de Estadísticas.
 - Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
 - Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones.
 - Sistema Único de Beneficiarios.
 - Consejo Nacional de Competitividad.
 - Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.
 - Banco Central de la República Dominicana.
 - Como resultado de este taller de transferencia de conocimiento, estamos en proceso de firmar un acuerdo de cooperación entre el gobierno dominicano y España con el fin de fortalecer y apoyar políticas y proyectos del país.
-
- **Modelo de Gobernanza Digital con CEPAL (Comisión Económica para América Latina):** asistencia técnica de CEPAL para la definición de un modelo de gobernanza de CEPAL en el marco del **Convenio Marco de Cooperación entre la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL)** y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación de la República Dominicana (OGTIC). Con esta primera asistencia técnica, el equipo de la CEPAL desarrolló un diagnóstico sobre el Estudio Going Digital con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE; en inglés, Organisation for Economic Co-operation and Development):
 - Análisis nivel de satisfacción servicios públicos digitales.



- Análisis sobre las trabas y propuestas para el desarrollo de Proveedores Digitales Gubernamentales.
 - Con INDOTEL, Estudio de necesidades (demanda) de conectividad instituciones públicas.
 - Análisis sobre las trabas y propuestas para el desarrollo de Proveedores Digitales Gubernamentales.
 - Con PNUD y Viceministerio de Agenda Digital, elaboración de estudio sobre el nivel de digitalización de los diferentes poderes y órganos autónomos del Estado.
 - Con Banco Mundial, diagnóstico de Economía Digital.
 - Diagnóstico nivel de digitalización gubernamental.
 - Análisis proveedores digitales del Estado.
- **Análisis Política Regulatoria dentro de lo cual se contempla:**
 - Borrador Proyecto de Ley de Innovación y Desarrollo Digital.
 - Borrador Decreto de Identidad Digital.

Revisión y seguimiento de Estrategias Orientadas a la Transformación Digital:

Fortalecimiento de capacidades técnicas e intercambio de conocimiento.

- **Instrumento de Cooperación de la Unión Europea TAIEXL:** TAIEX por sus siglas en inglés, Technical Assistance and Information Exchange, es el Instrumento de Asistencia Técnica e Intercambio de Información de la Comisión Europea. Con el programa TAIEX se ha reforzado aspectos de la Administración Pública y ha facilitado el intercambio de buenas prácticas de la UE, basándose en las oportunidades de mejora y proporcionando los conocimientos especializados para abordarlas mediante los



seminarios, talleres y misiones de expertos realizados. En ese mismo sentido, con el programa TAIEX nos hemos conectado con funcionarios públicos de los Estados miembros de la UE, y, de hecho, se ha coordinado la firma de un acuerdo con la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Reino de España, con el Ministerio de la Presidencia y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana.

- **Fortalecimiento de Capacidades Técnicas en Materia de Instalación y Gestión de la Plataforma de Interoperabilidad:** la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), organizó un taller en interoperabilidad e intercambio seguro de datos mediante el programa Ciber Resiliencia para el Desarrollo (Cyber4Dev), de la Unión Europea. El taller forma parte de los esfuerzos y trabajos dentro del contexto de la Agenda Digital 2030 y la iniciativa gubernamental, el programa Burocracia Cero.
- **Cyber4Dev** es un proyecto financiado por la Unión Europea diseñado para la promoción de la resiliencia cibernética y la ciberseguridad con la finalidad de proteger instituciones públicas y privadas en todo el mundo. El país como miembro de este programa ha sido beneficiado para recibir asistencia y capacitación técnica en temas relacionados a la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones para impulsar la transformación digital.
- **La capacitación se realizó del 17 al 19 de octubre de 2022**, con la participación de más de 50 directores de Tecnologías de la Información, encargados de Desarrollo y Operaciones, y otros asistentes de las diversas instituciones del Estado dominicano.
- **Data Warehouse Gubernamental:** análisis del modelo de gobernanza del Data Warehouse Gubernamental en conjunto con otras organizaciones del gobierno.



- Apoyo de estudiante de Harvard con experiencia en el país trabajando en otros proyectos desde J-PAL con entrevistas a actores claves, análisis y recomendaciones para definir cómo sería la gestión de información y un **modelo de gobernanza del Data Warehouse Gubernamental**.

Las instituciones entrevistadas y parte del análisis fueron:

1. Ministerio de la Presidencia.
2. Oficina Nacional de Estadísticas.
3. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
4. Sistema Único de Beneficiarios.
5. Contraloría.
6. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

- **Investigación, estudios y análisis sobre temas de transformación digital:**

- Plataformas digitales de taxis.
- Impuesto servicios digitales.
- Principios éticos Inteligencia Artificial.
- Marco de Inversión Digital.
- Gasto e inversión del Estado en bienes y servicios TIC.
- Recaudación por trámites que son prerequisites de otros.
- Análisis datos nivel de satisfacción servicios públicos digitales.
- Marco comparado y situación actual proveedores digitales del Estado.



- **Análisis Política Regulatoria:**
 - Borrador Proyecto de Ley de Innovación y Desarrollo Digital.
 - Borrador Ley General de las Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
 - Borrador Ley de Protección de Datos Personales.
 - Borrador Ley modificación a la Ley núm. 659-44, sobre Actos del Estado Civil.
 - Decreto Núm. 806-21 la reactivación de las Comisiones o Comités Técnicos de Implementación, Coordinación y Seguimiento de la Ventanilla Únicas.
 - Decreto de Interoperabilidad.
 - Borrador Decreto de Identidad Digital.
 - Decreto Núm. 313-22 de Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2030.

- **Revisión y seguimiento de estrategias:**
 - Agenda Digital 2030.
 - Programa Burocracia Cero.
 - Política Nacional de Innovación.
 - Plan Nacional de Ciudades Inteligentes.
 - Estrategia de Omnicanalidad.

- Apoyo en definición de Plan Nacional de Regularización de Activos Intangibles Tecnológicos del Estado (junto a otras áreas).



Centro de Datos del Estado Dominicano.

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información (OGTIC), a través de la dirección del Centro de Datos del Estado Dominicano preserva la salud de la Infraestructura, la Seguridad y el Esquema de Servicio. También, brinda servicios a las instituciones del Estado, así como también brinda soporte a otros servicios de las demás direcciones de la OGTIC, con el fin de complementar el ecosistema de servicios que ofrecemos de cara a la eficiencia del Estado.

Durante el año 2022 se desplegaron las acciones a continuación enlistadas:

- **Servicio de colocación:** el servicio de colocación consiste en proveer a las instituciones gubernamentales el espacio físico en el Centro de Datos 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.

Estas son las instituciones encontradas a la llegada de nuestra gestión:

- Dirección General de Impuestos Internos.
- Lotería Nacional.
- Dirección General de Migración.
- Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial.
- Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Santiago.

Servicio de Colocación – Instituciones Integradas 2021-2023	
1.	Ministerio de Hacienda
2.	Unidad de Análisis Financiero
3.	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
4.	Ayuntamiento Santo Domingo Este



Servicio de Colocación – Instituciones Integradas 2021-2023

5.	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana
----	---

Dirección del DataCenter

De los cuales están disfrutando de nuestros nuevos servicios a un costo más económico y soporte eficiente 24/7.

Durante el año 2022 hemos encaminado acciones para ampliar nuestra cartera de servicios con el fin de continuar brindándole a las instituciones gubernamentales servicios de alta calidad. Estos servicios son:

- **Conectividad Redundante:** consiste en ofrecerles a nuestros clientes conectividad 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:** se 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.
- **Servicio de Ogticloud:** este servicio consiste en ofrecer un espacio virtual para el alojamiento de infraestructuras tecnológicas, almacenamiento de archivos, aplicaciones y sistemas de datos, permitiendo la disponibilidad inmediata y ubicua de los servicios a través de herramientas tecnológicas, maximizando la agilidad y eficiencia en la gestión de TIC, para mantener la optimización de los servicios que ofrecen las instituciones gubernamentales.



Nuestro personalizado acceso vpn de los servicios de Ogticloud. hemos tenido la obligación de ofrecer este acceso para administración de las máquinas virtuales de nuestros clientes debido al inconveniente de nuestra infraestructura cloud.

Instituciones Encontradas:

- Servicio Nacional de Protección Ambiental.
- Lotería Nacional.
- Consejo Nacional de Discapacidad.
- Dirección General de Pasaportes.

Servicio de OGTICLOUD – Nuevas Instituciones 2022	
1.	Superintendencia de Seguros
2.	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
3.	Dirección General de Presupuesto
4.	Instituto de Desarrollo y Crédito Corporativo
5.	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional
6.	Instituto Nacional de la Aguja
7.	Ministerio de Planificación y Desarrollo
8.	Centro Nacional de Ciberseguridad
9.	Oficina Nacional de Derechos de Autor
10.	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
11.	Ministerio de la Presidencia
12.	Ministerio de Salud Pública
13.	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
14.	Ministerio de la Juventud
15.	Banco Agrícola



Servicio de OGTICLOUD – Nuevas Instituciones 2022	
16.	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio
17.	Instituto Duarte
18.	Dirección General de Migración
19.	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos
20.	Unidad Técnica Ejecutora de Terrenos del Estado
21.	Programa Social Supérate
22.	Dirección General de Bienes Nacionales
23.	Centro de Atención Integral para la Discapacidad
24.	Instituto Azucarero Dominicano
25.	Liga Municipal Dominicana
26.	Ministerio de Medio Ambiente
27.	Instituto Agrario Dominicano
28.	Oficina Nacional de Estadística
29.	Ministerio de Agricultura

Cabe destacar que las instituciones son muy importantes para nosotros, por lo que nuestro objetivo principal es garantizar un servicio óptimo y de calidad.

Instituciones en espera de nueva infraestructura	
1.	Instituto de Estabilización de Precios
2.	Biblioteca Nacional
3.	Consejo de las EDES



Instituciones en espera de nueva infraestructura	
4.	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
5.	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
6.	Sistema Único de Beneficiarios
7.	Ministerio de Relaciones Exteriores
8.	Dirección General de Pasaportes
9.	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
10.	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria
11.	Contraloría General de la República
12.	Ministerio de Interior y Policía
13.	Instituto Tecnológico de Las Américas
14.	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial
15.	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
16.	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente
17.	Ministerio de Deportes y Recreación
18.	Programa Progresando con Solidaridad
19.	Dirección General de Riesgos Agropecuarios
20.	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo
21.	Academia Naval
22.	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas
23.	Policía Nacional
24.	Instituto Técnico Superior Comunitario

Mejora del Servicio alojamiento de Correo a Microsoft Office 365: la implementación de la infraestructura de Office 365 para el mejoramiento de los correos tanto institucionales como de los clientes con el modelo basado en suscripción de Sistema de Correos, los usuarios dispondrán en todo momento de las versiones más actuales de las



aplicaciones, las cuales pueden ser utilizadas simultáneamente en varios dispositivos y ordenadores Windows o Mac.

Cada vez más las instituciones del Estado están transformando digitalmente sus operaciones, utilizando el poder de la nube para ser más eficientes y competitivos.

La migración a servicio en nube es un paso estratégico en la reconstrucción de la infraestructura tecnológica de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a los fines de ser más eficientes permitiendo trabajar donde sea y cuando sea, con acceso seguro a contenido, reuniones de trabajo y tareas desde cualquier dispositivo y proveer servicios digitales.

Instituciones con Servicio de Microsoft Office 365	
1.	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria
2.	Tecnificación Nacional de Riego
3.	Tesorería de la Seguridad Social
4.	Ministerio de la Presidencia
5.	Ayuntamiento de Oviedo
6.	Liga Municipal Dominicana
7.	Ministerio de Medio Ambiente
8.	Ministerio de Relaciones Exteriores
9.	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones

- **Proyecto Open Stack:** en la actualidad se está trabajando con una consultoría para desarrollar una solución de nube privada gubernamental en la cual podamos brindar servicios multi nube a las instituciones del Estado dominicano, con una total independencia de licenciamiento de software de terceros, con el fin de adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes gubernamentales.



- **Proyecto de Replicación:** siguiendo con las mejoras que desde el gobierno Tecnológico hacemos continuamente de nuestros servicios, disponemos del servicio de **Replicación/Respaldo de nuestro Data Center**, por lo que nuestra “Nube”, contiene una réplica exacta y completa de todos los servidores virtuales de nuestros clientes.

Esto permite que seamos capaces de **responder de forma óptima y eficaz** ante posibles desastres que se pudieran producir en nuestro Data Center principal.

- **Proyecto de Mejoramiento de Portales:** se diseñó 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.

Hoy en día las tareas que están en ejecución del proyecto son las siguientes:

- Migración a Cloudflare – 90% de toda la población de clientes;
- Configuración/expansión clúster de base de datos – 99%;
- Configuración Web Servers – 99%.

Actualmente, contamos con la solución CloudFlare, gracias a la cual agregamos una capa de seguridad adicional al servicio de portales institucionales ya que desde la OGTIC mantenemos en un constante monitoreo, logrando con la inclusión de esta plataforma aceleración de respuesta en los portales, reducir la carga de los servidores que hospedan los portales, protegerlos contra Bots, Spam, anti-hotlinking, SSL en todos los portales que monitoreamos, mayores estadísticas, entre otros beneficios para mejoría del servicio de portales institucionales.



Mejoras Aplicadas

En este apartado se describe el conjunto de acciones y actividades realizadas en los header y protocolos de los portales web, para que cumplan con todos los protocolos de seguridad necesarios para su buen funcionamiento.

Implementación de controles:

- **Security Header:** los encabezados de seguridad HTTP son una parte fundamental de la seguridad del sitio web. Tras la implementación, lo protege contra los tipos de ataques más comunes que probablemente puedan ejecutarse en cualquier portal institucional. Estos header nos protegen contra ataques XSS, inyección de código y Clickjacking.

A continuación, vamos a ver algunas de ellas para así entender que protección aportan:

X-Frame-Options	Con X-Frame-Options evitamos que nuestros portales sean cargados como un iframe en otra web. Esto nos ayuda a protegernos frente a ataques de tipo Clickjacking .
X-XSS-Protection	X-XSS-Protection nos ayuda en la defensa frente a ataques de tipo Cross-Site Scripting (XSS). Con esta le decimos al navegador como actuar si durante la carga de la web se detecta un ataque de tipo XSS reflejado.
X-Content-Type-Options	Para evitar ataques basados en la confusión del tipo de MIME se utilizó la cabecera X-Content-Type-Options. Si el navegador recibe esta cabecera no intentará interpretar el tipo de MIME en ningún caso y utilizará el indicado en el Content-Type.
Content-Security-Policy	Esta cabecera sirve para indicar al navegador qué contenidos dinámicos de terceros se permiten cargar. Esto ayuda en la protección frente a ataques de tipo Cross-Site Scripting.



Referrer Policy	Esta cabecera nos permite controlar que información se envía en la cabecera Referer.
------------------------	--

Un promedio del 45% de los portales institucionales se encuentran con protección de encabezado de seguridad, el 55% está en curso de implementación.

- **Cambio de Credenciales de Portales:** para robustecer la seguridad web se está llevando a cabo el cambio de todas las credenciales de administración de los portales con credenciales robustas, así poder evitar que el sitio web corra un mayor riesgo de ataques de fuerza bruta.

Por lo tanto, unas de las acciones ejecutadas es la creación de credenciales fuertes para cada portal, esto incluye usuario y contraseñas seguras.

- **Implementación protección DNS (Cisco Umbrella):** esta solución protege todo el tráfico saliente y entrante hacia el internet en la capa DNS, proporciona la primera línea de defensa contra las amenazas basadas en la web, nos ayuda a tener una visibilidad más granular de todo el tráfico de nuestros clientes y bloquear las amenazas antes de que se establezca una conexión.

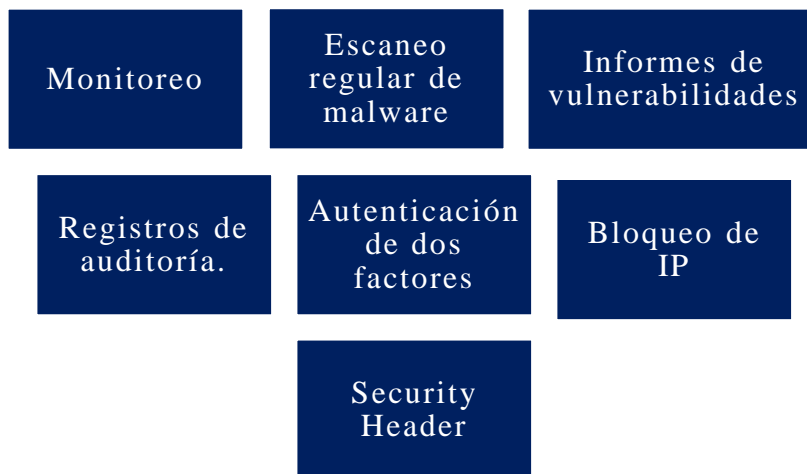
Para la protección y visibilidad más granular de los endpoint de nuestro servicio PaaS se implementó un virtual appliance con la funcionalidad que revisa y reevalúa continuamente el estado malicioso de las URL maliciosas identificadas.

- **Migración de Joomla a WordPress:** estas medidas fueron realizadas para administrar de forma centralizada la seguridad en la capa de manejador de contenido (CMS).



WordPress contiene una herramienta con numerosas funciones e integraciones con diferentes tecnologías para complementar la seguridad.

Principales características



- **Seguridad y caching en Cloudflare:** para contrarrestar el riesgo de comprometer los datos a causa de vectores de ataque con una defensa por capas que incluya DNSSEC, encriptación SSL/TLS, firewall de aplicaciones web (WAF) y limitación de velocidad, hemos implementado la solución de Cloudflare, como una de las múltiples capas de seguridad ofrecida a los portales de nuestros clientes, analizando cada solicitud nueva que se recibe, gracias a la base de datos de reputación de IP de Cloudflare que identifica y bloquea amenazas día cero.

Nos valemos de esta solución para proxear las direcciones ip públicas de nuestros servidores web, al mismo tiempo garantizar que el rendimiento del tráfico legítimo no se vea afectado. Podemos mantener los portales en cache por largo tiempo cuando el servidor se encuentre inactivo, ya sea por mantenimiento o algún otro motivo.



Medidas de Seguridad a Nivel de CDN (Content Delivery Network)

1.	Protección DDoS
2.	Always use HTTPS
3.	Modo de encriptación SSL completo (estricto)
4.	Reverse Proxy

DataCenter

- **Hardening Sistema operativo:** se procedió con el robustecimiento de todos los servidores que son administrados en nuestro servicio, IaaS y PaaS.
- **Programa de Continuidad de Negocio:** se encuentra bastante desarrollado el Plan de Continuidad de Negocio, que busca establecer directrices para prevenir, proteger, reaccionar y continuar las operaciones ante cualquier incidente o emergencia que puedan impactar la integridad de los servicios brindados a las instituciones que ofrecen asistencia a los ciudadanos.

Se ha establecido el cumplimiento de los siguientes objetivos de continuidad:

- Políticas Generales de Continuidad;
- Realización de evaluación de Riesgos;
- Realización de análisis de Impacto de Negocios (Business Impact Analysis - BIA);
- Realización de plan de Recuperación de Tecnología (Disaster Recovery Plan - DRP);
- Realización de recuperación de Negocios (Business Recovery Plan - BRP);
- Realización de plan de Pandemia;
- Realización de gestión de Proveedores (Vendor Management).



- **Programas Corporativos de Continuidad**

1. Establecimiento de una estructura corporativa de continuidad funcional.
2. Determinación de los requerimientos mínimos de continuidad para cada una de las unidades y subsidiarias.
3. Reevaluar y modificar la documentación y funcionalidad de las estrategias de continuidades existentes.
4. Participación de adiestramientos en el área de continuidad.

Avances del Programa de Continuidad de Negocio

1. Se realizó la evaluación de riesgo mediante cuestionario en base a las amenazas identificadas que pudieran afectar las operaciones. Los cuestionarios se centraron en identificar las amenazas y riesgos operacionales, para las áreas operacionales y de tecnología de la información. Para cada amenaza, presentó una serie de preguntas que ayudaron a evaluar la amenaza en particular.
 2. Se identificaron amenazas, tales como: Desastres naturales, ciberataques, riesgos relacionados a la infraestructura, pérdida de información, fallas energéticas, entre otros. Estas amenazas se socializaron con los encargados de cada área evaluada.
- **Actualización de Clúster Next Generation Firewall (NGFW) - FG1500D a Un FG2200E:** los “Next Generation Firewalls” (NGFWs) implementados para recibir el tráfico de los clientes, están en la capacidad de ofrecer nuevos mecanismos para mejorar la seguridad, el control y la visibilidad del tráfico de la red, al combinar múltiples capacidades de seguridad en una única plataforma consolidada.

Con esta actualización se busca ofrecer 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.

- **Colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad:** se 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.
- **Red Ministerial:** hemos estado trabajando de la mano con la Dirección de Red del Estado en el Proyecto de la Red Ministerial que tienen como objetivo interconectar todos los ministerios e instituciones con mayor importancia en su primera fase.
- **Proyecto de Interoperabilidad:** el proyecto de interoperabilidad está basado en una arquitectura llamada X-ROAD.

X-road es un software de código abierto que permite intercambiar información mediante internet, este sistema garantiza la confidencialidad, la integridad y la interoperabilidad entre las partes. En la actualidad estamos utilizando el modelo Desarrollado por el Departamento Estatal de Sistemas de Información de Estonia.

Es una capa de intercambio de datos estandarizada, colaborativa, interoperable y segura que brinda a los proveedores de servicios una oportunidad completamente nueva de hacerse visible en los servicios dirigidos a ciudadanos, empresas y funcionarios públicos.



- **Programa Burocracia Cero:** el gobierno ha planteado como meta eliminar los trámites burocráticos del gobierno. El presente proceso responde a la necesidad del Proyecto Burocracia Cero el cual tiene como propósito promover la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de trámites y servicios, así como la mejora en la calidad de las regulaciones.

En ese contexto, el Centro de Datos del Estado interviene con un rol de dimensionamiento, el cual tendrá en su primera fase como sitio principal el Centro Tecnológico del NAP del Caribe de forma temporal con toda la infraestructura, soluciones, recuperación de desastre, que será detallado posteriormente.

La arquitectura para la infraestructura fue elaborada y compartida con NAP del Caribe, con quienes se está trabajando en el proceso de integración.

El Centro de Datos del Estado desarrolló un conjunto de aplicativos que formarán un ecosistema tecnológico y la contratación con el NAP del Caribe surge por la necesidad de garantizar que este proyecto cumpla con el tiempo que tiene el programa, agilizando los procesos de adquisición de toda la infraestructura necesaria para los fines.

También se trabajó en la fase uno como sitio principal el Centro Tecnológico del NAP del Caribe de forma temporal con toda la infraestructura, soluciones, recuperación de desastre y luego toda la estructura alojarse en el Centro de Datos del Estado.

- **Proyecto Vía Firma:** la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como entidad de certificación de firma digital ha trabajado con diversas instituciones, acreditándolas para la obtención de firma digital, un proyecto que busca fortalecer la transparencia, seguridad y eficiencia de los procesos gubernamentales y los servicios públicos en línea para los ciudadanos, es por esto por lo que en la actualidad tenemos más de **110 instituciones** que cuentan con firma digital. Esta es la encargada de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante



la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En ese contexto, el Centro de Datos del Estado del Estado tiene a cargo proporcionar la infraestructura tecnológica para el despliegue de firma digital.

1. Crear los servidores;
 2. Proporcionar un ambiente estable;
 3. Acompañar en las implementaciones que se realizan;
 4. Asegurar la continuidad de esta infraestructura para mantener el proyecto en las diferentes instituciones de manera óptima.
- **Proyecto SIGEI:** para lograr una transformación en la prestación de servicios a los ciudadanos, la administración pública debe transformar la forma como gestiona los procesos, los recursos y la provisión de servicios, manteniendo y cumpliendo los controles y regulación de los órganos rectores.

La solución que adoptan los gobiernos es incorporar un Sistema de Gestión de Recursos Gubernamentales (GRP por sus siglas en inglés), que, en el caso del Gobierno de la República Dominicana, por la estructura y roles de los órganos rectores deberá ser un Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI), que facilite la estandarización de los procesos, trazabilidad, control y agilidad.

En ese contexto, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), fortalecerá el Centro de Datos del Estado del Estado Dominicano para alojar todas las soluciones de los sistemas rectores de las instituciones usuarias que sean necesarios, permitiéndole desarrollar los dos componentes del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI) que tiene a su cargo; es por esto que, a través del Centro de Datos del Estado, la OGTIC asume el control de un ambiente de pruebas (QA) y realizará en un entorno controlado el ciclo de pruebas de los módulos del SIGEI. Además de esto, la OGTIC es la responsable de la instalación en premisa del CORE del SIGEI (lobby), esto implica lo siguiente:



1. Desplegar en una infraestructura tecnológica ya existente, para gestionar su crecimiento.
2. Parametrizar todas las instituciones que consumirán el SIGEI, por lo que el personal del Centro De Datos del Estado debe hacer las configuraciones para que las instituciones consuman el sistema.

La OGTIC definirá la arquitectura base de la infraestructura de gestión y visualización de datos e intercambio de información para la interrelación entre sistemas y módulos del SIGEI en coordinación con la Dirección del Centro de Datos del Estado. Para los fines, definirá los protocolos, interfaces y estándares técnicos para el alcance la interoperabilidad de los sistemas, componentes y módulos que componen el SIGEI, entre estos, la implementación de la plataforma única de interoperabilidad.

- **Plataforma de OGTIC-SERVICIOS:** este servicio se ofrece como apoyo a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales, aprovisionando los servidores virtuales para el despliegue del aplicativo SOFTEXPERT. Logramos a través de un trabajo colaborativo estabilizar este servicio, colocando certificados de seguridad, entre otras acciones que apoyaron a eficientizar el mismo.

Servicios Digitales Institucionales.

La Dirección de Servicios Digitales Institucionales para el año 2022 contempló la ejecución de quince (15) proyectos con el objetivo de seguir fomentando el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en el desarrollo de las funciones públicas.

A continuación, se muestra el porcentaje de ejecución de cada uno.

- **Expansión de la implementación de la firma digital con certificado a las instituciones gubernamentales:** con la finalidad de continuar impulsando a las entidades gubernamentales hacia una cultura de cero



papeles, fueron generados un total de **1,987 certificados de firma digital**, de los cuales 1,869 corresponden a servidores públicos pertenecientes a 87 instituciones gubernamentales y 118 corresponden a ciudadanos, excediendo el 100% de la meta total de los certificados planificados para este año.

Relación de instituciones con Certificados de Firma Digital emitidos.

No.	Institución	Cantidad de Certificados Emitidos
1	Dirección General de Aduanas	3
2	Archivo General de la Nación	10
3	Ministerio de Medio Ambiente	22
4	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos	3
5	Ayuntamiento de Santo Domingo Este	2
6	Banco Central de la República Dominicana	75
7	Dirección General de Bellas Artes	2
8	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	28
9	Cámara de Cuentas de la República Dominicana	111
10	Dirección General de Catastro Nacional	1
11	Ciudadano	118
12	Consejo Nacional de Competitividad	60
13	Centro Nacional de Ciberseguridad	5
14	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	6
15	Centro de Operaciones de Emergencias	1
16	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	3
17	Consejo Nacional de Población y Familia	28



No.	Institución	Cantidad de Certificados Emitidos
18	Consejo Nacional para el VIH y el SIDA	16
19	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata	7
20	Departamento Aeroportuario	2
21	Defensa Civil Dominicana	8
22	Oficina Nacional de Defensa Pública	42
23	Dirección General de Alianzas Público Privadas	61
24	Dirección General de Bellas Artes	2
25	Dirección General de Cine	13
26	Dirección General de Contrataciones Públicas	38
27	Dirección General de Desarrollo Fronterizo	3
28	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado	1
29	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental	11
30	Dirección General de Contabilidad Gubernamental	47
31	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	51
32	Dirección General de Riesgos Agropecuarios	22
33	Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las FF. AA. y la P.N.	1
34	EDEESTE	5
35	EDESUR	35
36	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana	1
37	Dirección Nacional de Fomento y Desarrollo de la Artesanía	16
38	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas	32
39	Ministerio de Ganadería	4



No.	Institución	Cantidad de Certificados Emitidos
40	Ministerio de Hacienda	1
41	Hospital Docente SEMMA Santo Domingo	1
42	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar	1
43	Instituto Dominicano de Aviación Civil	1
44	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo	25
45	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria	1
46	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	1
47	Instituto Nacional de la Aguja	4
48	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	104
49	Instituto de Auxilios y Viviendas	1
50	Instituto Dominicano del Café	2
51	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	96
52	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	1
53	Instituto de Formación Diplomática y Consular	1
54	Instituto Nacional de Migración	3
55	Instituto Técnico Superior Comunitario	1
56	Junta de Aviación Civil	1
57	Ministerio de Administración Pública	57
58	Ministerio Administrativo de la Presidencia	29
59	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	39
60	Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología	34
61	Ministerio de Defensa de República Dominicana	3
62	Dirección General de Migración	23
63	Ministerio de la Presidencia	11



No.	Institución	Cantidad de Certificados Emitidos
64	Ministerio de Interior y Policía	1
65	Ministerio de Relaciones Exteriores	12
66	Ministerio de Turismo	3
67	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones	2
68	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	276
69	Oficina Nacional de Meteorología	1
70	Oficina Nacional de Derechos de Autor	5
71	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones	13
72	Dirección General de Pasaportes	6
73	Suprema Corte de Justicia	158
74	Policía Nacional de la República Dominicana	5
75	Autoridad Portuaria Dominicana	2
76	Presidencia	1
77	Pro-consumidor	1
78	Registro Inmobiliario	70
79	Servicio Geológico Nacional	2
80	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico	1
81	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	1
82	Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	7
83	Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	1
84	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	8



No.	Institución	Cantidad de Certificados Emitidos
84	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	8
85	Sistema Único de Beneficiarios	1
86	Servicio Nacional de Salud	4
87	Superintendencia de Seguros	4
88	Unidad de Análisis Financiero	65
Total general		1,987

Departamento de Servicios de Confianza Digital

- Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB:**
 Firma GOB es un software buzón de firmas o porta firmas, el cual permite gestionar el ciclo de vida de aprobación de los documentos a ser firmados, y ofrece los beneficios de minimizar el uso de papel, potencializar los trámites, firmar en cualquier lugar y momento, reducir los costos de mensajería y archivo, entre otros.

En este año **se crearon un total de 24 instancias**, excediendo así la totalidad de lo planificado para este año. Las referidas instancias corresponden a las siguientes instituciones gubernamentales:

Instituciones con Buzón de Firma Gubernamental	
1	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
2	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
3	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
4	Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología
5	Junta de Aviación Civil
6	Consejo Nacional de Competitividad



Instituciones con Buzón de Firma Gubernamental	
7	Instituto Tecnológico de Las Américas (Proyecto SIGEI)
8	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo
9	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
10	Ministerio de Interior y Policía
11	Dirección General de Contrataciones Públicas
12	Ministerio de la Presidencia
13	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
14	Oficina Nacional de Derecho de Autor
15	Instituto Cartográfico Militar
16	Autoridad Portuaria Dominicana
17	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
18	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones
19	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industrial
20	Pro-Consumidor
21	Superintendencia de Seguros
22	Ministerio de Salud Pública
23	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
24	Dirección General de Pasaporte

- Proyecto Burocracia Cero:** es un proyecto 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 inició a finales del año 2020 y 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.

Actualmente, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) tiene bajo su responsabilidad la automatización y digitalización de 40 trámites/servicios de los 155 trámites priorizados que forman parte del programa Burocracia Cero, **este proyecto se encuentra en un 96% de avance**; y consta de cuatro (4) ventanillas únicas, en las cuales interoperarán diferentes instituciones gubernamentales:

1. **Ventanilla Única de Construcción (VUC)** se creó a través del Decreto 806-21 y estará bajo la coordinación del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) con el apoyo del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), con la finalidad de Integrar en una sola plataforma digital e interconectada todos los trámites que las personas físicas o jurídicas, nacionales y extranjeras, deben realizar ante las diversas instituciones de la Administración Pública para obtener permisos y licencias para el desarrollo de proyectos de construcción de edificaciones en el país. De acuerdo con lo estipulado en el Reglamento General de Aplicación que se crea para la misma. A la fecha se encuentran en un **96% de avance** los servicios correspondientes a esta ventanilla única que se están automatizando desde la OGTIC.
2. **Ventanilla Única de Formalización (VUF)** se creó en el marco de los decretos No. 244-06 que conforma el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, y el No. 182-15 que declara de interés prioritario la puesta en marcha y ejecución de la Ventanilla Única para la Formalización de Empresas, con el objetivo de establecer las acciones necesarias para alcanzar la meta de reducción del proceso de apertura de empresas a 24 horas. La Ventanilla Única de Formalización (VUF) es coordinada por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM); en el proceso de automatización de sus trámites se ha trabajado con el Ministerio de



Industria, Comercio y MiPymes (MICM), la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Actualmente se está agotando el proceso de levantamiento de todos los procesos que intervienen de las diferentes instituciones que forman parte de esta ventanilla.

3. **Ventanilla Única de Inversión (VUI)** se creó a través del Decreto 626-12 con la finalidad de agilizar y efficientizar los procesos de las inversiones nacionales y extranjeras, que quieran desarrollar operaciones en cualquiera de los sectores productivos de bienes y servicios de nuestro país, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento General de Aplicación que se cree para la misma. La ventanilla por temas de presupuesto se retrasó para su puesta en uso de los usuarios, sin embargo, estará lanzándose en septiembre del presente año, y los trámites que se están automatizando por la OGTIC serán publicados en el portal único del estado GOB.DO, **el avance de estos trámites se encuentra actualmente en un 99%.**

4. **Ventanilla Única de Salud (VUS)** cuyo trámite priorizado es el Registro Sanitario el cual se realiza mediante la Resolución 0002-2021 emitida por el Consejo Nacional de Competitividad el 17 de mayo de 2021. De igual manera, el Decreto 284-21 declara de alto interés nacional la reforma y modernización del sector salud. Se han realizado mejoras a la plataforma digital de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS) para reducir las trabas burocráticas y adaptarla a las reformas que se están ejecutando, y este proceso presenta **un avance de 97%.**

La primera fase del programa Burocracia Cero, fue lanzada el 4 de octubre del presente año, donde, a través del portal www.gob.do, se pusieron a disposición los servicios informativos, interactivos y transaccionales priorizados y trabajados dentro el programa.

- **Integración de nuevos servicios públicos al Portal SPL (Servicios Públicos en Línea):** con la finalidad de que el ciudadano tenga un mayor



alcance a los servicios brindados por las instituciones públicas, estos se integran en una misma plataforma <https://serviciosrd.gob.do/> y para lograr incorporarlos en los ambientes de ese portal es necesario agotar una serie de pasos con el objetivo de tener un buen funcionamiento de estos, acorde al tipo de clasificación de los servicios, los cuales pueden ser: informativos, interactivos y transaccionales.

En el transcurso de este año se integraron un total de **108 servicios** correspondientes a **34 instituciones gubernamentales**, de los cuales **81 son informativos, 17 transaccionales y 10 interactivos**, lo que representa un **54% de la meta total** programada para el año.

Relación de instituciones con servicios públicos en línea integrados.

No.	Institución	Cantidad de servicios
1	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	3
2	Ministerio de Hacienda	2
3	Seguro Nacional de Salud	22
4	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	1
5	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	8
6	Ministerio de la Mujer	4
7	Instituto de Estabilización de Precios	3
8	Contraloría General de la República	2
9	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico	2
10	Comedores Económicos del Estado Dominicano	5
11	Ministerio de Deportes y Recreación	3
12	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	3



No.	Institución	Cantidad de servicios
13	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	3
14	Ministerio de Trabajo	2
15	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	8
16	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo	2
17	Dirección General de Bellas Artes	3
18	Ayuntamiento de Villa Tapia	1
19	Organismo Dominicano de Acreditación	7
20	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	1
21	Dirección General de Riesgos Agropecuarios	2
22	Ayuntamiento del Distrito Nacional	2
23	Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste	1
24	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago	1
25	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur	1
26	Instituto Cartográfico Militar	1
27	Industria Nacional de la Aguja	2
28	Instituto de Auxilios y Viviendas	4
29	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	7
30	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	1
31	Superintendencia de Seguros	1
Total general		<u>108</u>

Departamento de Plataformas y Servicios

- **Asistencia técnica especializada para la transformación digital de las instituciones gubernamentales:** hemos brindado asistencia técnica



especializada en materia de Infraestructura Tecnológica, Recuperación de desastres, desarrollo e implementación de sistemas, seguridad de la información y adquisición de bienes y servicios tecnológicos a **135 instituciones**, para un total de aproximadamente 1,840 horas hombre invertidas.

Relación de instituciones que han solicitado evaluación a procesos de compras.

No.	Institución	Cantidad de solicitud
1	Centro Nacional de Ciberseguridad	3
2	Archivo General de la Nación	1
3	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	2
4	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	18
5	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio	1
6	Dirección General del Cine	2
7	Instituto de Auxilios y Viviendas	1
8	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	4
9	Servicio Regional de Salud Nordeste	1
10	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	1
11	Instituto Nacional de Educación Física	1
12	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil	1
13	Departamento Aeroportuario	3
14	Cuerpo Especializado para la Seguridad del Metro	1
15	Ministerio de la Mujer	7
16	Museo Nacional de Historia Natural	2



No.	Institución	Cantidad de solicitud
17	Dirección General de Dragas, Presas y Balizamiento	1
18	Dirección General de Contrataciones Públicas	1
19	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria	8
20	Unidad Ejecutora para la Reeducación de Barrios y Entornos	1
21	Fuerza Aérea de República Dominicana	2
22	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	3
23	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	5
24	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	1
25	Instituto de Estabilización de Precios	3
26	Tecnificación Nacional de Riego	3
27	Ministerio de Trabajo	1
28	Dirección General de Pasaportes	7
29	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones	3
30	Ministerio de la Presidencia	7
31	Ministerio de Turismo	1
32	Comisión Hípica Nacional	4
33	Defensa Civil Dominicana	5
34	Dirección General de Migración	2
35	Lotería Nacional	1
36	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas	3
37	Centro de Atención Integral para la Discapacidad	2
38	Dirección General de Impuestos Internos	4



No.	Institución	Cantidad de solicitud
39	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad	2
40	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales	1
41	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	2
42	Tesorería de la Seguridad Social	33
43	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado	2
44	Proyectos Estratégicos y Especiales	3
45	Oficina para el Reordenamiento del Transporte	1
46	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia	2
47	Dirección General de Bellas Artes	6
48	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional	6
49	Dirección General de Bienes Nacionales	1
50	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	10
51	Fideicomiso Parqueat_RD	1
52	Dirección General del Catastro Nacional	9
53	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	13
54	Instituto Azucarero Dominicano	2
55	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	3
56	Dirección General de Alianzas Público-Privadas	5
57	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana	1
58	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses	2
59	Ministerio de Turismo	2



No.	Institución	Cantidad de solicitud
60	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña	2
61	Comité Ejecutor de Infraestructura de Zonas Turísticas	1
62	Consejo Nacional para La Niñez y La Adolescencia	2
63	Ministerio de Salud Pública	3
64	Ministerio de Relaciones Exteriores	3
65	Fuerza Aérea Dominicana	1
66	Instituto Agrario Dominicano	2
67	Oficina Nacional de Estadística	1
68	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	1
69	Ministerio de Hacienda	3
70	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	2
71	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	1
72	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal	1
73	Instituto Dominicano de Aviación Civil	2
74	Instituto Tecnológico de Las Américas	4
75	Superintendencia de Seguros	3
76	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	2
77	Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera	1
78	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	2
79	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	1



No.	Institución	Cantidad de solicitud
80	Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones	3
81	Ministerio de Energía y Minas	3
82	Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas	2
83	Centro Cardioneuro Oftalmológico y Trasplante	1
84	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País	1
85	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	4
86	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	1
87	Superintendencia de Electricidad	3
88	Prensa del Presidente	1
89	Corporación Estatal de Radio y Televisión	4
90	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	1
91	Hospital Regional San Vicente de Paúl	1
92	Plan de Asistencia Social de la Presidencia	1
93	Servicio Regional de Salud Norcentral	1
94	Servicio Regional de Salud Metropolitano	2
95	Tesorería Nacional	3
96	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil	1
97	Jardín Botánico Nacional	1
98	Comité Ejecutor de Infraestructura de Zonas Turísticas	2
99	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	2
100	Instituto Dominicano del Café	1
101	Autoridad Portuaria Dominicana	2



No.	Institución	Cantidad de solicitud
102	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre	2
103	Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana	2
104	Junta de Aviación Civil	1
105	Instituto Postal Dominicano	1
106	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	1
107	Ministerio de Deportes y Recreación	4
108	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado	1
109	Administradora de Subsidios Sociales	2
110	Ministerio Administrativo de la Presidencia	2
111	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares	1
Total general		320

División de Consultoría Digital

- **Asistencia a usuarios institucionales a través de nuestra Mesa de Servicios:** de enero a noviembre 2022, se recibieron un total de **5,127 requerimientos** a través del sistema ManageEngine ServiceDesk Plus, de los cuales 1,497 corresponden a solicitudes para la inclusión de nuevos servicios tecnológicos y 3,630 corresponden a reportes de incidentes presentados con los servicios ofrecidos por la OGTIC y de los cuales ya disponen en sus instituciones. El **95%** de estas solicitudes han sido respondidas satisfactoriamente, un 3% se encuentra en proceso y un 2% fue cancelada.
- **Portal Único de Transparencia – Fase III (Migración de las instituciones):** con el objetivo de impulsar dentro de la Administración Pública las políticas, directrices y mecanismos para atender los desafíos de ética, transparencia, eficiencia y efectividad de la inversión y el gasto



público, el 9 de diciembre de 2020 mediante el decreto 695-20 crea el Gabinete de Transparencia, Prevención y Control del Gasto Público el cual se enfocará en los siguientes ejes de trabajo:

- a) La integridad como valor de la Administración Pública.
- b) La gestión eficiente y ágil del pago de las compras y contrataciones públicas.
- c) La prevención de la corrupción. Presidido por la Dra., Milagros Ortiz Bosch y como director ejecutivo el señor Carlos Pimentel.

Por lo antes expuesto, el gobierno dominicano ha decidido crear un Portal web Único de Transparencia, dependiente de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, donde se publique de forma centralizada la información de las instituciones del gobierno relevantes para la ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, para ponerlas a disposición de la ciudadanía, en interés de hacer efectivo su derecho a saber cómo se administran los recursos asignados y toda la trayectoria de sus servidores públicos. **Este proyecto se encuentra en un 94% de avance.**

- **Portal Nacional de Becas - Fase II:** encaminados hacia un país de más oportunidades para sus ciudadanos, el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) junto al Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) reconoce la necesidad de creación de un Portal Único de Becas, donde confluirán todos los actores e interesados clave de estos servicios, tanto públicos como privados, e integra como actor ejecutor y creador de este portal a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Este proyecto tiene como objetivo principal facilitar los procesos de oferta y demanda de becas tanto a nivel nacional como internacional para programas de formación académica a nivel técnico, grado, postgrados y lenguas extranjeras para el ciudadano dominicano. **La fase I del proyecto fue completada en el tercer trimestre de este año. Actualmente, este proyecto se encuentra en el 53% de ejecución de la fase II.**



- **Portal del Estado Dominicano:** el objetivo de este proyecto es brindar al ciudadano un portal único donde pueda acceder a los servicios públicos, realizar múltiples solicitudes y transacciones con una sola operación y pago en línea, con seguimiento de avance en línea de los trámites solicitados y completa integración entre los servicios conexos.

El 4 de octubre del presente año se realizó el lanzamiento oficial del portal www.gob.do, el cual constituye el portal único de servicios del Estado Dominicano. Actualmente, este proyecto se encuentra en un **99% de avance.**

- **Portal de Datos Abiertos:** el objetivo de este proyecto es contar con un portal único de Datos Abiertos, conforme a los estándares internacionales y normativas de la República Dominicana, tomando en cuenta los siguientes objetivos específicos:
 1. Un portal donde las instituciones puedan cargar sus informaciones en formatos abiertos.
 2. Catálogo unificado de datos abiertos de la República Dominicana.
 3. El ciudadano podrá descargar los datos publicados sin restricciones.
 4. Estadísticas en tiempo real de descargas de los conjuntos de datos, tipos de datos más descargados, conjunto de datos con más descarga según la Institución, cantidad de visitas al portal, así como también estadísticas de descarga por género.
 5. Creación de registro (No Obligatorio).
 6. Formulario de solicitud de apertura de datos para los ciudadanos.
 7. Concentrar los conjuntos de datos por categoría o grupo.

Actualmente, este proyecto se encuentra en un **94% de avance.**

- **Botón Verde – Fase II:** el objetivo de este proyecto es crear un API de interoperabilidad con base de datos SIUBEN, de tal manera que el



programa o sistema de alerta desarrollado para el Botón Verde, responda avisos y envío de informaciones remotas, ante necesidades de familias vulnerables y los desafíos que amenazan su estabilidad/desarrollo, así como a los mecanismos gubernamentales de apoyo a familias vulnerables.

Este programa Botón Verde tiene dos componentes esenciales: sistema de alerta y mecanismo gubernamental de apoyo a las familias vulnerables, los cuales serán desarrollados en varias etapas, e iniciará con el diseño de formulario/portal estandarizado bajo normas de desarrollo y gestión de medios del Estado dominicano.

Vista la adecuación del API de interoperabilidad con la base de datos del SIUBEN, su programación, entrenamientos y pruebas validadas, **esta segunda fase se encuentra avanzada al 100%**.

- **Portal del Observatorio de Servicios Públicos:** el Portal del Observatorio de Servicios Públicos estará disponible para los usuarios nacionales y extranjeros, permitiendo el acceso a las informaciones sobre los funcionarios, servicios y funciones prestadas por las diferentes instituciones del Estado. En lo que va del año se han desarrollado algunas mejoras recomendadas por el departamento de QA. Actualmente, el mismo presenta un **nivel de ejecución de un 66%** aproximadamente.
- **Rediseño del portal CRM 3-1-1:** este rediseño tiene el objetivo de crear nuevos controles para el monitoreo de las quejas, reclamaciones y sugerencias, así como también de realizar cambios y adecuaciones al sistema y generar una base de datos estadísticos de forma automatizada.

Actualmente, este rediseño se encuentra en un **67% de avance**, específicamente en la parte del diseño del FrontEnd el cual se basa en tener unificado bajo los mismos componentes de experiencia de usuario con estructura y formas homogeneizadas, respetando la línea gráfica dictada por Presidencia.

- **Mejoras al Sistema E-ticket (DGM):** se han realizado varias sesiones



de presentación a la alta autoridad de la Dirección General Migración sobre las mejoras desarrolladas al Sistema E-ticket, encontrando de manera general, que este nuevo E-ticket Dominicano es un formulario mucho más amigable, menos confuso y más práctico. Las facilidades que permitieron a los usuarios realizar un llenado exitoso fueron las instrucciones claras y sencillas que ofrece la plataforma, y un orden de la información con el que les resultaba intuitivo llenar todos los campos necesarios. Actualmente, este proyecto se encuentra en un **86% de avance**.

- **Implementación de módulo de activos en Dirección General de Bienes Nacionales:** el objetivo de este proyecto es la implementación de un sistema de información y gestión financiera del Gobierno Central para mediante una solución tecnológica se puedan administrar todos los bienes del estado y el área financiera como parte del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Asimismo, busca fortalecer la Administración de los Bienes en Uso (muebles, inmuebles, intangibles), Bienes de Consumo (inventario), Cuentas por pagar y cobrar de todas las instituciones del Estado Dominicano.

Hasta el momento, Bienes Nacionales ha **digitalizado 13,000** que aplican para la implementación de este módulo, representando un **94% de avance** de la implementación del módulo de activos fijos.

En sentido general el proyecto se encuentra en un **74% de avance**.

- **Estandarización de Portales Institucionales:** la creación de una plantilla modular y escalable totalmente configurable, permitiendo la migración hacia las nuevas tecnologías de administración de contenidos web, facilitando y eficientizando el manejo de las informaciones publicadas en los portales por parte de los responsables de acceso a la información (RAI), permite las actualizaciones constantes de las plataformas de contenidos web, garantizando el aprovechamiento de las mejoras continuas y correcciones de posibles fallas de seguridad de los portales.



Atención al Ciudadano.

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Atención Ciudadana, ofrece dos modalidades de atención a la ciudadanía, presencial y no presencial.

Los **Centros de Atención Puntos GOB**, consisten en la implementación de un sistema presencial que tiene como objetivo brindar al ciudadano acceso a la información pública y gestión de trámites gubernamentales, garantizando la prestación de servicios de forma ágil, dinámica, eficiente, participativo, productivo, moderno, ahorrando tiempo y costes a la ciudadanía, incorporando el uso de los recursos tecnológicos para la prestación de los servicios.

En la actualidad contamos con **tres (03) Puntos GOB**, dentro de los cuales convergen alrededor de 25 instituciones del Estado, en una misma infraestructura, donde entre ambos se atienden diariamente por encima de 3,000 solicitudes, poniendo a disposición de la ciudadanía los servicios más demandados del Estado.

El primer Punto GOB se inauguró en abril del año 2012, en Santo Domingo Este, en la plaza comercial Megacentro. El segundo Punto GOB fue inaugurado en febrero del año 2019 y está ubicado en la plaza comercial Sambil, en el Distrito Nacional. El tercer Punto GOB se apertura en mayo del presente año 2022, en Parada de la Cultura, Las Américas, renombrado Punto GOB Expreso.

A continuación, el desenvolvimiento de los Puntos GOB durante este año 2022:

- **Punto GOB Megacentro:** el Punto GOB Megacentro cuenta con una cartera de **122 servicios** de **18 instituciones Gubernamentales** integradas:



Instituciones Integradas – Punto GOB Megacentro	
1.	Tesorería de la Seguridad Social
2.	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
3.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados
4.	Instituto Postal Dominicano
5.	Ministerio de Interior y Policía
6.	Policía Nacional
7.	Protección de los Derechos del Consumidor
8.	Procuraduría General de la República
9.	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad
10	Programa Nacional Vivienda Familia Feliz
11	Administradora de Subsidios Sociales
12	Programa Social Supérate
13	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
14	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
15	Ayuntamiento Santo Domingo Este

Avances/Logros 2022 – Punto GOB Megacentro

- Fortalecimiento de la estructura interna. (Reforzamiento personal supervisión).
- Inclusión de la SISARIL y su portafolio de servicios.
- Vinculación del **Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE)**, en esta primera etapa iniciando con 3 servicios.
- En el transcurso de enero a octubre, hemos ofertado **244,840 servicios** e impactado a **234,139 ciudadanos**.



- El Punto GOB Megacentro presenta un crecimiento mensual sostenido de un 5% de ciudadanos atendidos y servicios ofertados.
- Capacitación del personal de OGTIC a través del INFOTEP.
- Ampliación del horario de atención.
- Hemos mantenido un **índice de satisfacción ciudadana** por encima del **99.50 % durante todo el año**.
- Se implementó un sistema de registro automático, el cual simplifica, autentifica la información y agiliza el proceso.
- Inclusión del Programa Nacional Vivienda Familia Feliz.
- Capacitación personal directivo en la norma ISO 9001:2015 al personal, acreditando al personal directivo como auditores internos.
- Capacitación de todos los colaboradores en la Metodología “*Desing Thinking*”.
- Iniciamos programa de responsabilidad social, en conjunto con los demás Puntos GOB, recolectamos un poco más de 16,500 tapitas, para apoyar la campaña “*Tapitas X Quimio*”, impactando a 16 niños con 16 tratamientos de quimioterapia.
- Hemos logrado obtener una puntuación de **99%** en la evaluación de la **Carta Compromiso**.
- **Punto GOB Sambil:** este Punto GOB cuenta con una cartera de **235 servicios de 23 instituciones Gubernamentales** integradas:

Instituciones Integradas – Punto GOB Sambil	
1.	Tesorería de la Seguridad Social
2.	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
3.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados
4.	Instituto Postal Dominicano
5.	Ministerio de Interior y Policía
6.	Policía Nacional



Instituciones Integradas – Punto GOB Sambil	
7.	Protección de los Derechos del Consumidor
8.	Procuraduría General de la República
9.	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad
10.	Bienes Nacionales
11.	Banco de Reservas
12.	Ministerio de Trabajo
13.	Ministerio Administrativo de la Presidencia
14.	Dirección General de Pasaportes
15.	Dirección General de Migración
16.	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
17.	Programa Nacional Vivienda Familia Feliz
18.	Gabinete de Coordinación Políticas Sociales
19.	Administradora de Subsidios Sociales
20.	Programa Social Supérate
21.	Sistema único de Beneficiario
22.	Junta Central Electoral
23.	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales

Atención Ciudadana

Avances/Logros 2022 – Punto GOB Sambil

- Fortalecimiento de la estructura interna. (Reforzamiento personal administrativo).
- Inclusión del Programa Nacional Vivienda Familia Feliz.
- Ampliación del portafolio de servicios del Ministerio de Interior y Policía, poniendo a disposición de la ciudadanía



como centro único a nivel nacional que ofrece el servicio de Traspaso de Armas de Fuego.

- En el transcurso de enero a octubre, hemos ofertado **336,994 servicios** e impactado a **266,737 ciudadanos**.
- El Punto GOB Sambil presenta un crecimiento mensual sostenido de un 9%.
- Capacitación del personal de OGTIC a través del INFOTEP.
- Se incorporó la SISALRIL con su cartera de servicios.
- Inclusión de la JCE y su cartera de servicios.
- Ampliación del horario de servicios.
- Se han Construido y Garantizado los indicadores claves de desempeño.
- Implementamos la medición “satisfacción ciudadana general “en el trimestre octubre- diciembre 2022, donde el indicador es de **97.23% de satisfacción**.
- Se implementó un sistema de registro automático, el cual simplifica, autentifica la información y agiliza el proceso.
- Capacitación en ISO 9001-2015 al personal directivo, siendo estos certificados como auditores internos.
- Iniciamos programa de responsabilidad social, en conjunto con los demás Puntos GOB, recolectamos un poco más de 16,500 tapitas, para apoyar la campaña ‘‘Tapitas X Quimio’’, impactando a 16 niños con 16 tratamientos de quimioterapia.
- Hemos logrado obtener una puntuación de **99%** en la evaluación de la **Carta Compromiso**.

- **Punto GOB Expreso:** se inauguró y dejó operando en mayo 18 del año 2022, el Punto GOB Expreso Las Américas, con una cartera de **107 servicios** de **11 instituciones** altamente demandadas:



Instituciones Integradas – Punto GOB Expreso	
1.	Procuraduría General de la República
2.	Dirección General de Jubilación y Pensión
3.	Policía Nacional
4.	Dirección General de Migración
5.	Dirección General de Pasaportes
6.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados
7.	Gabinete de Coordinación Políticas Sociales
8.	Administradora de Subsidios Sociales
9.	Sistema único de Beneficiario
10	Ayuntamiento Santo Domingo Este
11	Banco de Reservas

Atención Ciudadana

Avances/Logros 2022 – Punto GOB Expreso

- Desde su apertura en mayo 18, 2022 hasta el mes de octubre, hemos ofertado **37,22 servicios** e impactado a **29,203 ciudadanos**.
- Presentamos un crecimiento exponencial de 38% en cuanto a ciudadanos atendidos.
- Se implementó un sistema de registro automático, el cual simplifica, autentifica la información y agiliza el proceso.
- Capacitamos a todos los colaboradores en la Metodología “*Desing Thinking*”.
- Capacitación a los representantes a la “Inducción a la Administración Pública.”



- En conjunto con los demás Puntos GOB recolectamos más de 16,000 tapitas, para apoyar la campaña “*Tapitas X Quimio*”, impactando a 16 niños con 16 tratamiento de quimioterapia.

En general, en el transcurso de enero a octubre a través de los Centros de Servicios Presenciales **hemos brindados 619,061 servicios, impactando a 530,079 ciudadanos.**

A continuación, presentamos el resultado de gestión de los servicios de atención ciudadana no presenciales, denominado Centro de Atención Ciudadana.

En nuestro canal telefónico: operan las líneas *462, 3-1-1 y la línea 700.

- **Línea *462**, vía de contacto y cuya finalidad es que el ciudadano pueda obtener las informaciones de más de **1,700 servicios incorporados** a nuestro Sistema CRM de las instituciones públicas, libre de costo y desde cualquier punto del país.

En el **Centro de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 durante el año 2022, específicamente desde el mes de enero hasta el 24 de noviembre, han dado entrada a 1,880,216 llamadas, de las cuales hemos contestado **1, 166,954** llamadas, con más de **800,000** servicios encuestados, los cuales han sido brindados satisfactoriamente al ciudadano.

- **Creación y actualización de servicios gubernamentales en el Portal Único GOB.DO:** comprometidos con las necesidades de los ciudadanos, hemos firmado acuerdos de colaboración junto al Ministerio de la Presidencia, Ministerio de la Administración Pública y el Consejo

Nacional de Competitividad, en el compromiso de creación y actualización de servicios en línea a través del portal único GOB.DO, donde **el ciudadano tiene acceso a 1,600 servicios** creados correspondientes a los 23 ministerios gubernamentales vinculados a dicho portal.



Estos servicios son de carácter informativos.

- **Índice de nivel de servicio de atención:** hemos incrementado nuestro nivel de servicio anual al ciudadano, con un objetivo por encima del porcentaje comprometido, el cual debe ser un 80/20, es decir, contestar el 80% de las llamadas en menos de 20 segundos. En el momento contamos con un **nivel de servicio** de un **82.34%**.
- **Encuesta de Satisfacción:** aumentamos nuestro **nivel de satisfacción ciudadana** de un 95.00% comprometido en los siguientes atributos: Tiempo de espera, cortesía, profesionalismo, accesibilidad y fiabilidad, a un **99.61%**, generando así un impacto en el ciudadano por encima de un 90% en ahorro de tiempo y dinero.

Hemos logrado obtener una puntuación de **99%** en la evaluación de la **Carta Compromiso**.

- **Incorporación a la línea *462:** logramos incorporar a la línea *462: **1 institución** y 2 se encuentran en proceso. Recepción de la Solicitud de Incorporación de los 156 Municipios de las 10 Regionales de FEDOMU.
- **Incorporación a la línea 3-1-1:** hasta la fecha, hemos logrado incorporar más de **450 organismos gubernamentales**.
- **Llamadas contestadas en la línea 3-1-1:** más de **63,292 llamadas** han sido **contestadas** para formalizar o recibir respuestas a sus quejas, sugerencias y reclamaciones, lo cual nos llena de satisfacción brindarles la oportunidad de expresarse, además que sus opiniones nos ayudan a desarrollar una mejor labor.
- **Colaboraciones con otras instituciones:** colaboración Llenado de Formulario Familia Feliz: basados en una distribución estratégica, nuestros colaboradores han brindado el apoyo en más de **56 operativos**, donde se han podido completar más de **20,023 formularios**.



- **Acompañamiento de entrenamiento a los Responsables de Acceso a la Información (RAI):** 9 talleres impartidos a 89 RAI's capacitados.

A continuación, las diez provincias que más servicios demandaron a través de nuestro Centro de Contacto Gubernamental (CCG), durante el período enero-noviembre del año 2022.

Top 10 - Servicios Más Demandados por Provincias		
Provincia	Total 2022	Porcentaje
Gran Santo Domingo	130,720	52.51%
Distrito Nacional	47,937	19.26%
San Cristobal	18,645	7.49%
Santiago	16,106	6.47%
Barahona	8,643	3.47%
Azua	6,312	2.54%
La Romana	6,045	2.43%
La Vega	5,003	2.01%
La Altagracia	4,865	1.95%
Monte Plata	4,663	1.87%
Total General	248,939	100.00%



Red del Estado Dominicano.

Durante el año 2022, en la Dirección de Red del Estado (OGTIC), trabajamos y colaboramos con diferentes proyectos e instituciones del Estado, a fin de darle soporte en aquellos proyectos concernientes al área misional de la Institución (OGTIC), y a la Agenda Digital 2030, los cuales estén acorde con el segundo objetivo general, el cual llama a

“Implementar un Plan Nacional de Banda Ancha para conectar a todos los dominicanos y dominicanas al internet de banda ancha asequible”, algunos de estos proyectos fueron descartados por dichas instituciones, otros se encuentran en su etapa de aprobación y de adjudicación.

A continuación, se presenta, los proyectos:

- **Proyecto Red Ministerial:** la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC) mediante el proceso de **licitación No. OGTIC-DTE-2022-01** ha requerido una solución para una red de conectividad y seguridad de última milla en fibra óptica basada en tecnología de “agregación” para conectividad de 14 instituciones estatales en Santo Domingo, Distrito Nacional, a la cual le fueron incluidas dos más y una no entró al proyecto por decisión propia, por lo que en total participaron 15 instituciones, a los fines de contribuir con los aspectos de interoperabilidad estatal y dotarle a este de una red segura y confiable, para el desarrollo del gobierno electrónico contemplado en la Agenda Digital 2030.

El objetivo fundamental de este proyecto consiste en el diseño, despliegue y puesta en funcionamiento de una red intranet tipo “agregación”, la cual representa el tramo en el que convergen los tráficos de las diferentes instituciones estatales utilizadas para disminuir el número de enlaces hacia un sólo protocolo de red y nodos situados en la sede de la Policía Nacional y el Ministerio de Relaciones Exteriores y las Subestaciones Eléctricas de la Cesar Nicolás Pensón y la Universidad Autónoma de Santo Domingo respectivamente.



El tipo de red de Agregación (Carrier Ethernet) permite el despliegue de fibra óptica desde el equipo cabecera denominado **Router de Agregación Gigabit** hasta el terminal de red óptica (**Gigabit Ethernet**) asociada al switch IP de agregación en cada Institución Estatal y el Centro de Acopio situado en la sede de la Policía Nacional y el Ministerio de Relaciones Exteriores.

El proyecto Red de Conectividad Ministerial fue dividido en dos Fases o etapas.

Esto así, debido a que las instituciones a conectar se encontraban en lugares próximos a dos Nodos de Internet de la empresa ETED, uno situado en la Cesar Nicolás Pensón y el otro en el Nodo de la UASD.

Al mes de noviembre del 2022, se ha **ejecutado un 88.23%** de los trabajos de última milla en las instituciones del Estado programadas. Este presenta un retraso en la entrega final del proyecto debido a una desviación de tiempo en el proceso de adquisición de los equipos activos.

Estatutos de las Instituciones participantes en la Fase I de la Red Ministerial

Instituciones Fase I	Ejecutado	En proceso	No ejecutado
Ministerio de Hacienda			
Dirección General de Impuestos Internos			
"Ministerio de Interior y Policía + instituciones del Edificio “El Huacal”"			
Policía Nacional			
DICAT			
Bienes Nacionales.			



Estatus de las Instituciones participantes en la Fase II de la Red Ministerial

Instituciones Fase II	Ejecutado	En proceso	No ejecutado
Consejo Estatal del Azúcar			
Ministerio de Relaciones Exteriores			
Lotería Nacional			
Banco agrícola			
INTERPOL			
Ministerio de Trabajo			
Ayuntamiento Distrito Nacional			
Dirección General de Migración			
Dirección General de Pasaporte			

Debido a que los requisitos de ancho de banda solicitados están dentro de los parámetros técnicos manejables por cada elemento de última milla se reserva un porcentaje adicional a los fines de ser utilizados por las instituciones públicas interconectadas con el data center en el momento que esta considere.

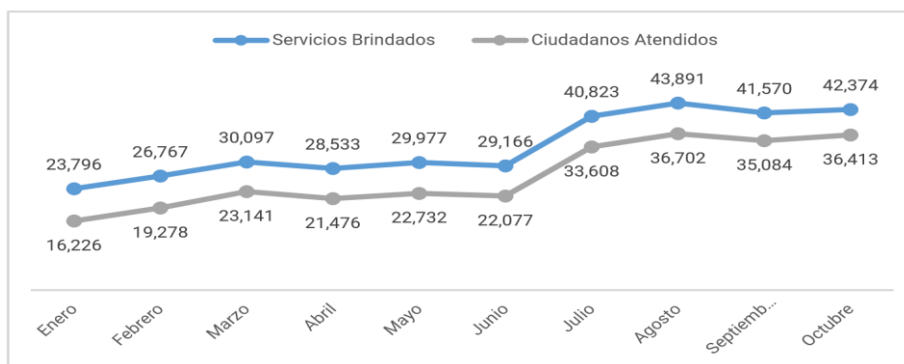
- **Instalación de fibra como garantía de inclusión digital y mejora de los servicios a la ciudadanía:** en el marco de proceso de mejora de los servicios que se entregan al ciudadano, la OGTIC promueve la mejora de la conectividad de las instituciones del Estado, así como en demarcaciones donde las empresas privadas no suelen ofrecer servicios por los territorios accidentados y baja concentración de hogares que no garantizan el retorno de la inversión privada. En ese sentido la OGTIC ha desarrollado diversos proyectos a saber:



- **Proyecto de expansión red de fibra óptica III fase de ETED:** como peritos en la materia, la OGTIG colaboró con la elaboración de los Términos de Referencia (TDR) para la construcción de la III fase de la red de fibra óptica de la empresa de Transmisión Eléctrica del Estado Dominicano (ETED), la cual es de suma importancia para llevar conectividad a los diferentes territorios de República Dominicana que no cuentan con la misma. Este proyecto, se enmarca en el segundo objetivo de la Agenda Digital 2030, la cual procura llevar conectividad e internet banda ancha a todos los dominicanos y dominicanas de todo el territorio nacional.
- **Proyecto Policía conectada, ciudadanía segura, el cual conectará la Sede Central de la Policía Nacional con las regionales y destacamentos en todo el país:** es un proyecto coordinado por la Dirección General de la Policía, la OGTIG contribuyó con el peritaje técnico para el desarrollo de este.
- **Servicio de Fibra Óptica a instituciones estatales:** la OGTIG, instaló un servicio de fibra óptica al Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Obras Públicas capaz de entregar 10 Gbps en el cuarto de TI del Ministerio de Obras Públicas, el cual será utilizado como servicio auxiliar o back up, para fines de contingencia. Dicho servicio recibe el servicio de Internet desde el Data Center del Estado.

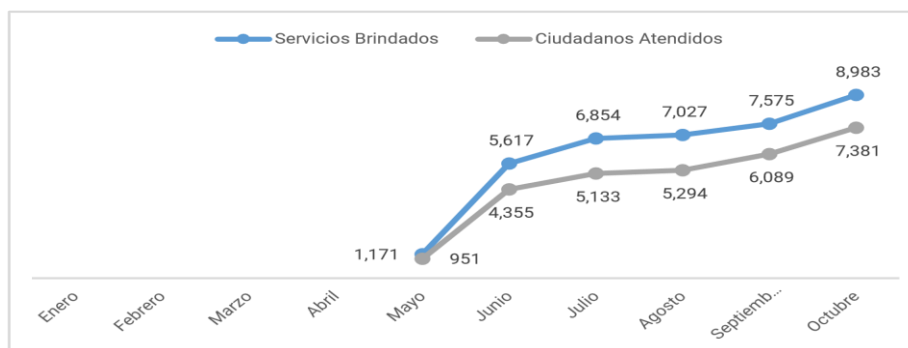
También instalamos un servicio de fibra óptica capaz de entregar 10 Gbps en el cuarto de TI del Punto GOB de Sambil, a través de los cuales se logró brindar **336,994 servicios a 2666, 737 ciudadanos en el período enero-octubre del 2022.**





Atención Ciudadana por Mes

Desde su inicio el 23 mayo del corriente año el Centro de Atención Ciudadana Presencial (CAP) a través del Punto GOB ubicado en la Plaza Parada de la Cultura (Zona Oriental) ha brindado asesoría y tramitado **37,227 servicios** de diferentes organismos del Estado Dominicano a un total de **29,203 ciudadanos**, de los cuales fueron brindados 8,983 servicios a 7,381 ciudadanos, durante octubre del actual 2022.



Atención Ciudadana

- **Acuerdo marco entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL):** este proyecto en los actuales momentos se encuentra en manos de la dirección de dicha entidad estatal en espera de su definición para darle inicio al mismo.



- **Modernización y mejora operacional del sistema de cobro de los peajes en la República Dominicana, RD Vial, (MOPC):** la Dirección de Red del Estado formó parte de un equipo de peritos quienes tenían como objetivo evaluar los Términos de Referencia (TDR) elaborados por dicha entidad para llevar a cabo dicho proyecto y presentar informe donde presentará sus conclusiones y recomendaciones de este. El informe fue hecho y entregado con las recomendaciones de lugar realizada por el equipo de peritos ante mencionados.
- **Estación Radial en el Ayuntamiento Santo Domingo Este:** se trabajó con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este (ASDE), como peritos en la elaboración de un proyecto de radio comunitaria la cual tiene como propósito informar a la ciudadanía del municipio de Santo Domingo Este sobre los servicios que el Ayuntamiento ofrece y las novedades y eventos en materia de desastre que pudieran ocurrir. La idea es crear un canal de comunicación del Ayuntamiento con la ciudadanía del municipio, elaborando programas educativos y de interés general. Este municipio para el año 2012 se proyectó una población de 701,269 habitantes, equivalente a un 22 % de la población que habita en la provincia Santo Domingo.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2022

Desempeño Área Administrativa y Financiera.

En el año 2022 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 2022 con estos resultados.

Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
RD\$768,294,047.00	RD\$633,496,905.04	RD\$134,797,141.96

Dirección AyF

En el siguiente cuadro se muestran montos y manejo de este presupuesto:



DESEMPEÑO FINANCIERO					
CUENTA	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO PENDIENTE
2.1.1	REMUNERACIONES	\$ 386,399,750.00	\$ 369,895,037.64	\$334,335,407.86	35,558,629.78
2.1.2	SOBRESUELDOS	\$ 52,621,500.00	\$ 59,510,504.00	54,828,516.86	4,681,987.14
2.1.5	CONTRIBUCION A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 40,546,342.00	\$ 47,943,534.65	43,609,409.56	\$ 4,334,125.09
2.2.1	SERVICIOS BASICOS	\$ 67,500,000.00	\$ 61,176,942.74	57,385,545.72	\$ 3,792,397.02
2.2.2	PUBLICIDAD E IMPRESION	\$ 3,800,000.00	\$ 1,900,000.00	999,500.00	\$ 900,500.00
2.2.5	ALQUILERES	\$ 129,951,500.00	\$ 87,679,210.97	67,572,081.39	\$ 20,107,129.58
2.2.6	SEGUROS DE PERSONAS	\$ 4,000,000.00	\$ 937,538.00	100,000.00	\$ 837,538.00
2.2.7	CONTRATACIONES DE OBRAS MENORES	\$ 2,000,000.00	\$ 2,850,000.00	2,527,000.00	\$ 323,000.00
2.2.8	SERVICIOS CONTRATADOS	\$ 47,857,088.00	\$ 62,124,088.00	41,695,555.05	\$ 20,428,532.95
2.2.9	SERVICIOS DE ALIMENTACION	\$ 1,217,867.00	\$ 1,217,867.00	235,000.00	\$ 982,867.00
2.3.2	TEXTILES Y VESTUARIOS		\$ 75,000.00		\$ 75,000.00
2.3.3	PRODUCTOS PAPEL Y CARTON	\$ 1,000,000.00	\$ 100,000.00		\$ 100,000.00
2.3.5	PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLASTICOS		\$ 30,000.00	24,000.00	\$ 6,000.00
2.3.7	COMBUSTIBLES	\$ 13,000,000.00	\$ 13,000,000.00	10,569,995.16	2,430,004.84
2.3.9	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 4,200,000.00	\$ 2,296,250.00	1,921,800.00	\$ 374,450.00
2.6.1	MOBILIARIOS Y EQUIPOS	\$ 9,200,000.00	\$ 31,427,287.00	150,000.00	\$ 31,277,287.00
2.6.2	EQUIPOS Y APARATOS AUDIOVISUALES		\$ 1,290,000.00		\$ 1,290,000.00
2.6.5	MAQUINARIAS, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		\$ 15,395,000.00	8,100,000.00	\$ 7,295,000.00
2.6.8	BIENES INTANGIBLES	\$ 5,000,000.00	\$ 9,445,787.00	9,443,093.44	\$ 2,693.56
TOTAL GENERAL		768,294,047.00	768,294,047.00	299,161,497.18	134,797,141.96

Dirección AyF

Desempeño de los Recursos Humanos.

Con relación a los subsistemas de Recursos Humanos, de manera general desarrollamos el Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Capacitación y Desarrollo, Registro, Control y Nómina, como también; Relaciones Laborales y Sociales. Estos subsistemas son evaluados a través de indicadores establecidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

- En la gestión del empleo, durante este año 2022 se han aprobado **178 ingresos de personal**, los cuales representan talentos de alto valor, contribuyendo estos a la transformación digital de nuestro país, a poner al alcance de nuestros ciudadanos servicios gubernamentales ágiles,



modernos, abiertos y transparentes, proporcionando en estos una mejor calidad de vida.

Apostando al desarrollo de nuestros talentos, con relación a la capacitación, se realizaron diferentes formaciones, incluyendo talleres, cursos, charlas y congresos, impactando a **149 colaboradores** en su desarrollo profesional.

Referente al promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional, actualmente nos encontramos en inicio del proceso de evaluación de Rendimiento Individual basado en el componente logro de metas. Sin embargo, se presenta como referencia, la información en relación con los resultados obtenidos en el año 2021.

Promedio del Desempeño de los colaboradores por Grupo Ocupacional	
Grupo Ocupacional	Promedio
I	54.50%
II	52.35%
III	54%
IV	53.32%
V	62.44%

RR.HH.



Respecto a las Relaciones Laborales y Sociales, se han implementado y actualizado diversos beneficios institucionales, enfatizando así, el compromiso de la institución con los colaboradores.

Entre ellos se pueden destacar renglones como:

1. Beneficios Individuales;
 2. Facilidades (financieras, comida, gimnasio, útiles escolares, entre otras);
 3. Salud;
 4. Flexibilidad Laboral;
 5. Actividad de Integración.
- En cuanto al **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**, el cual mide el desempeño de las instituciones mediante 9 indicadores de gestión, de los cuales 7 son responsabilidad del área de recursos humanos, **obtuvimos un porcentaje general de 85.93%**. De forma específica, presentamos los indicadores concernientes al área, donde los porcentajes menores, se deben a actualizaciones a realizar trimestralmente y a procesos en curso.



Indicadores	Promedio de calificación
Planificación de Recursos Humanos	100
Gestión del Empleo	100
Gestión del Rendimiento	97
Organización de la Función de Recursos Humanos	80
Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	79.8
Gestión del Desarrollo	70

RR.HH.

Relación de género por grupo ocupacional.

Hombres y mujeres por grupo ocupacional		
Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino
I	20	45
II	80	31
III	25	71
IV	64	96
V	21	29
Confianza	3	8
Total	213	280

RR.HH.



Resultados de estudios sobre equidad salarial entre hombres y mujeres, por grupo ocupacional.

Equidad Salarial entre Hombre y Mujeres por Grupo Ocupacional		
Grupo Ocupacional	Promedio Salarial (Femenino)	Promedio Salarial (Masculino)
I	20,000.00	22,444.44
II	30,202.53	30,322.58
III	50,680.00	55,457.14
IV	65,468.75	72,447.95
V	122,190.48	130,827.59
Confianza	121,666.67	158,333.33

RR.HH.

A los fines de fortalecer la gestión de personas y como parte del desarrollo del departamento de Recursos Humanos y de nuestra mejora continua, citamos algunas acciones a tomar para el 2023:

1. Digitalización de documentaciones internas.
2. Educación continua.
3. Desarrollo de habilidades de liderazgo, alineados a resultados de evaluación del desempeño.
4. Boletines de resultados de capacitación.
5. Contratación de personas con diversidad funcional.



6. Realizar concursos públicos.
7. Implementación de pruebas psicométricas.
8. Enfoque en salud mental.
9. Facilidad para adquisición de artículos.
10. Habilitación de la Sala de Lactancia.
11. Implementación de la Seguridad Ocupacional.
12. Puesta en marcha del Ponche de empleados.
13. Reestructuración de procesos internos en el área de registro y control.
14. Convenios para Educación Superior.

Desempeño de los Procesos Jurídicos.

En lo adelante, listamos como logros los cuarenta y tres (43) Acuerdos suscritos entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y las distintas instituciones del Estado Dominicano, en esta gestión institucional. A saber:

Acuerdos Interinstitucionales:

1. Acuerdo Interinstitucional suscrito con **MICM-BANCO POPULAR-GABINETE DE INNVACION-MESCYT-UTESA-OGTIC-MICROSFT DOMINICANA-INFOTEP**, dos (02) de marzo del año 2022



2. Acuerdo Interinstitucional suscrito con **MINPRE-MEPyD-OGTIC**, en fecha doce (12) mayo del año 2022.
3. Acuerdo Interinstitucional suscrito con la **Asociación de Bancos Múltiples de la Republica Dominicana, INC. (ABA)**, en fecha diecisiete (17) de agosto del año 2022.
4. Acuerdo Interinstitucional suscrito con la **Junta Central Electoral (JCE)**, en fecha veinticuatro (24) de septiembre del año 2022.

Acuerdos Marco:

1. Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto OMG**, en fecha trece (13) de septiembre del año 2022.
2. Acuerdo Marco suscrito con el **Ministerio de Medio Ambiente**, en fecha quince (15) de febrero del año 2022.
3. Acuerdo Marco suscrito con la **Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED)**, en fecha veintiuno (21) de febrero del año 2022.
4. Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)**, en fecha catorce (14) de julio del año 2022.
5. Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)**, en fecha siete (07) de noviembre del año 2022.
6. Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto Nacional de Migración**, en fecha treinta y uno (31) de mayo del año 2022.
7. Acuerdo Marco suscrito con el **Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)**, en fecha ocho (08) de agosto del año 2022.



8. Acuerdo Marco suscrito con la **Junta de Aviación Civil (JAC)**, en fecha nueve (09) de mayo del año 2022.
9. Acuerdo Marco suscrito con la **Junta Central Electoral (JCE)**, en fecha veintiséis (26) de enero del año 2022.
10. Acuerdo Marco suscrito con el **Ministerio de Obras Públicas y Contrataciones (MOPC)**, en fecha veintiocho (28) de enero del año 2022.
11. Acuerdo Marco suscrito con el **Poder Judicial**, en fecha diez (10) de marzo del año 2022.
12. Acuerdo Marco suscrito con la **Dirección General de Impuestos Internos (DGII)**, en fecha veintiuno (21) de septiembre del año 2022.
13. Acuerdo Marco suscrito con **PROMESE CAL**, en fecha veintidós (22) de febrero del año 2022.

Acuerdos de Interoperabilidad NORTIC:

1. Acuerdo de Interoperabilidad suscrito con la **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**, en fecha dieciocho (18) de febrero del año 2022.

Acuerdos de Cooperación Internacional:

1. Acuerdo de Cooperación Internacional firmado con Convenio MOU entre **MASTERCARD** y **OGTIC (RD)** suscrito en fecha veinticuatro (24) de septiembre del año 2022.



2. Acuerdo de Cooperación Internacional firmado con Convenio MOU entre **HUAWEI y OGTIC (RD)** suscrito en fecha veintidós (22) de febrero del año 2022.

Acuerdos de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro:

1. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con la **Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)**, en fecha siete (07) del mes de febrero del año 2022.
2. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con la **Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)**, en fecha uno (01) de julio del año 2022.
3. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Megacentro suscrito con **PRO-CONSUMIDOR**, en fecha doce (12) de abril del año 2022.

Acuerdos Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil:

1. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con la **Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)**, en fecha siete (07) del mes de febrero del año 2022.
2. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con la **Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)**, en fecha uno (01) de julio del año 2022.
3. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con la **Junta Central Electoral**, en fecha tres (03) de mayo del año 2022.



4. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con **PRO-CONSUMIDOR**, en fecha doce (12) de abril del año 2022.
5. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Sambil suscrito con el **Ministerio de Trabajo (MT)**, en fecha cinco (05) abril 2022.

Acuerdos Cooperación Interinstitucional Punto GOB Express:

1. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Express suscrito con la **Procuraduría General de la República (PGR)**, en fecha once (11) de mayo del año 2022.
2. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Express suscrito con la **Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)**, en fecha siete (07) del mes abril del año 2022.
3. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Express suscrito con la **Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)**, en fecha dieciocho (18) del mes mayo del año 2022.
4. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Express suscrito con el **Gabinete de Políticas Sociales (GPS)**, en fecha veintiocho (28) del mes julio del año 2022.

Acuerdos Cooperación Interinstitucional Punto GOB Santiago:

1. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Santiago suscrito con el **Gabinete de Políticas Sociales (GPS)**, en fecha primero (01) del mes septiembre del año 2022.



Acuerdos Cooperación Interinstitucional Punto GOB Santo Domingo Oeste:

1. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Punto GOB Santo Domingo Oeste suscrito con el **Gabinete de Políticas Sociales (GPS)**, en fecha primero (01) del mes septiembre del año 2022.

Centro de Contacto Gubernamental:

1. Acuerdo de Centro de Contacto Gubernamental suscrito con la **Departamento Aeroportuario (DA)**, en fecha dieciséis (16) de marzo del año 2022.
2. Acuerdo de Centro de Contacto Gubernamental suscrito con la **Superintendencia Nacional de Salud (SNS)**, en fecha doce (12) de noviembre del año 2022.

Acuerdos Cooperación Interinstitucional Data Center del Estado Dominicano:

1. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio de Colocación suscrito con el **Servicio Nacional De Protección Ambiental (SENPA)**, en fecha veintisiete (27) de enero del año 2022.
2. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio de Colocación suscrito con la **Unidad de Análisis Financiero (UAF)**, en fecha diecinueve (19) de agosto del año 2022.



Cloud:

3. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio Cloud suscrito con el **Ministerio de la Juventud (MINJU)**, en fecha ocho (08) de febrero del año 2022.

Correo para uso institucional:

4. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio de correo institucional suscrito con la **Tesorería de la Seguridad Social**, en fecha veintiocho (28) de septiembre del año 2022.
5. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio de correo institucional suscrito con el **Ministerio de Medioambiente** en fecha diez (10) de agosto del año 2022.
6. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio de correo institucional suscrito con el **Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)**, en fecha veinte (20) de septiembre del año 2022.
7. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Datacenter del Estado Dominicano para servicio de correo institucional suscrito con el **Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI)**, en fecha trece (13) de septiembre del año 2022.



Desempeño de Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales.

Los acuerdos o convenios de colaboración interinstitucional permiten mejorar la atención a los ciudadanos, impulsando y favoreciendo los procesos operativos y de desarrollo institucional que fortalecen la capacidad institucional para optimizar, diseñar, ejecutar, resignificar y elevar la calidad de los servicios; con la finalidad de promover y mejorar estrategias viables e integrales que permitan responder a las prioridades de atención a la población, bajo los principios de ética y respeto a la dignidad de las personas; así como dar una mejor atención y orientación de los servicios a la ciudadanía.

Además, favorecen el intercambio y la obtención de mecanismos y procesos de gestión financiera que podrán impulsar esquemas de inversión mixta, con un mayor impacto en el desarrollo de los proyectos y, por ende, en la obtención de resultados funcionales, más efectivos y eficientes fortaleciendo así la interconectividad de los sistemas institucionales en beneficio de la población; sobre todo se fomenta un mejor acceso y calidad en los servicios que ofrecen las instituciones a los ciudadanos.

Acuerdos Marco:

Entre los meses de enero a diciembre de 2022 se firmaron trece (13) Acuerdos Marco con las siguientes Instituciones:



Instituciones firma de acuerdo	
1.	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana
2.	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico
3.	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
4.	Centro de Operaciones de Emergencia
5.	Consejo del Poder Judicial
6.	Instituto Tecnológico Superior Comunitario
7.	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
8.	Junta de Aviación Civil
9.	Instituto Dominicano de Aviación Civil
10.	Dirección General de Impuestos Internos
11.	Junta Central Electoral
12.	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil
13.	Instituto Nacional de Migración

DRII

Detalles de los acuerdos marco de alto impacto firmados en este período.

- **Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED):** este acuerdo de entendimiento con la empresa ETED facilita la interconexión de las Instituciones del Estado, a través de los nodos ópticos de la red DWD y toda su red de fibra óptica instalada en todo el país, como plataforma de



operativa para el desarrollo del proyecto de Red Ministerial, que interconecta las Instituciones del Estado Dominicano. Proporcionando una conexión rápida, de mayor ancho de banda, y segura, donde las instituciones puedan tanto recibir como enviar información, fortaleciendo la conectividad e interoperabilidad gubernamental, todo lo cual se traduce en mejores servicios a la población.

Para el segundo semestre de este año, en coordinación con Superintendencia de Bancos; Ministerio Interior y Policía; Policía Nacional; DICAT; Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) bajo la coordinación de OGTIC llevamos a cabo el proceso para el desarrollo de la fase II de este proyecto Red Ministerial, este proyecto tiene como propósito la construcción de una red intranet para conectar Ministerios y Direcciones Gubernamentales del Estado, a fin de proveerles una comunicación confiable y segura.

- **Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL):** este acuerdo de entendimiento con PROMESECAL mejora los servicios que ofrece esta institución a miles de ciudadanos vulnerables, que en todo el país tienen acceso al Programa de Medicamentos de Bajo Costo, a través de las Farmacias del Pueblo, ya que permitirá su interconexión, garantizando el control de sus inventarios, su supervisión y transparencia de los servicios que en ellas se ofrecen. Así mismo, proveerá a los ciudadanos que colindan con las Farmacias del Pueblo, internet vía wifi gratis, para incentivar el cierre de la brecha digital.



- **Ministerio de Medio Ambiente y Recurso Naturales (MIMARENA):** este acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente impacta significativamente la plataforma y las finanzas gubernamentales, así como a los miles de ciudadanos del país que solicitan y reciben servicios públicos, ya que ha dado pie a la elaboración e implementación de una normativa tecnológica (NORTIC) medio ambiental, mediante la implementación masiva en todo el gobierno de firma digital, que reduzcan el consumo de papel y la impresión de documentos, por ende, la emisión de gases Co2 e invernadero, que dañan el medio ambiente, reduce el consumo de papel, lo cual se traduce en un ahorro financiero, entre otros aspectos, con el fin de tener un Gobierno más eficiente y de calidad.
- **Centro de Operaciones de Emergencias:** este acuerdo con el COE busca garantizar la continuidad operativa de esta institución mediante del fortalecimiento de su plataforma tecnológica, mejorar y garantizar canales de acceso efectivos a la población a las informaciones preventivas, reportar sucesos, entre otros aspectos. Impactando a toda la población residente en el país.
- **Consejo Del Poder Judicial – Procuraduría General de la República:** este acuerdo con la Procuraduría General de la República busca optimizar el uso de los recursos del Estado, hacer más rápidos y eficientes, ya que simplificará los tramites; los procesos judiciales con la implementación masiva de firma digital, entre todo el personal, de los distintos niveles, que lo integran.
- **Instituto Tecnológico Superior Comunitario (ITSC):** con este acuerdo pretendemos impactar un sector comprendido por jóvenes estudiantes con



deseos e interés de superarse, este posee un alcance que impacta principalmente a las zonas de Santo Domingo Este y Santo Domingo Norte. OGTIC con este acuerdo pretende llevar las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar profesionales técnicos de alto nivel, con la asesoría técnica, correos electrónicos institucional, conectividad redundante, colocación en el Data Center del Estado, OGTIC-Cloud, Firma Digital, Asesoría Técnica, pretendemos impactar los servicios ofrecidos por esta institución.

- **Dirección General de Impuestos Internos (DGII):** fortalece su plataforma operativa, y aportando a la continuidad de negocios de los servicios que ofrece DGII, con el objetivo establecer un mecanismo de colaboración interinstitucional, mediante el cual la OGTIC pueda colaborar con la DIGII.
- **Junta Central Electoral (JCE):** fortalece la plataforma de servicios de la JCE partiendo de los servicios de los Puntos GOB y acompañamiento tecnológico para el desarrollo de la identidad digital y los procesos de interoperabilidad de esta institución con otras Instituciones del Estado.
- **Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE):** con este acuerdo INABIE pretende ofrecer a los estudiantes hijos de los colaboradores de OCTIC, sus servicios basados en distribución del almuerzo escolar, asistencia de salud en beneficios de los estudiantes en edad escolar. Por otro lado, la OGTIC brindará el acompañamiento tecnológico para el fortalecimiento de su plataforma a los fines de mejorar los controles y los servicios es INABIE.



- **Instituto Nacional de Migración (INM):** fortalecer la infraestructura tecnológica del INM, con el objetivo de la mejora de sus servicios, con apoyo de OGTIC en los procesos de consultoría, desplegar en el INM instrumentos; mecanismos y normativas que faciliten la interoperabilidad entre esta institución con otras Instituciones del Estado.

Acuerdos Específicos:

Los Acuerdos Específicos, se desprenden de los Acuerdos Marco, son aquellos que generan una relación de carácter contractual, entre la OGTIC y las Instituciones del Estado Dominicano, a partir de la incorporación de la Institución en una o varias de las plataformas servicios de que dispone la OGTIC, como parte de su catálogo y que pone a disposición a las instituciones que conforman el Estado Dominicano.

Entre estos se encuentran: Servicios de Nube Gubernamental (OGTIC-Cloud); Alojamiento de Equipos; Conectividad Remota, estos a través del Data Center del Estado Dominicano; Firma Digital y Portal Firma, ofrecidos por la Dirección de Servicios Digitales Gubernamentales; espacios de Stand y Back Office en los centros de servicios presenciales (Puntos-GOB) y posiciones para operadores telefónicos en nuestro Centro de Atención Telefónica (Call Center), ofrecidos por la Dirección de Atención Ciudadana.

Para el período comprendido entre enero y diciembre de 2022, la OGTIC firmó Acuerdos Específicos con las siguientes Instituciones según el área que ofrece los distintos servicios con apoyo de nuestra área de



Incorporación y Continuidad.

Acuerdos específicos – Dirección Atención Ciudadana	
1.	Gabinete de Políticas Sociales
2.	Tesorería de Seguridad Social
3.	Ministerio de Interior y Policía
4.	Ayuntamiento de Santo Domingo Este
5.	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
6.	Superintendencia de Electricidad
7.	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
8.	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
9.	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
10.	Ministerio del Trabajo
11.	Procuraduría General de la República
12.	Dirección General de Pasaportes
13.	Dirección General de Migración
14.	Banco de Reservas de la República
15.	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
16.	Junta Central Electoral
17.	Seguro Nacional de Salud



Acuerdos específicos – Dirección Atención Ciudadana	
18.	Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología
19.	Ministerio de Salud Pública
20.	Superintendencia de Bancos
21.	Ministerio de Relaciones Exteriores
22.	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte S.A. (EDENORTE Dominicana S.A.)
23.	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
24.	Dirección General de Impuestos Internos
25.	Instituto Nacional de Atención Integral a la 1ra. Infancia
26.	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
27.	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado

DRII

Acuerdos específicos – Dirección de Data Center	
1.	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
2.	Servicio Nacional de Protección Ambiental
3.	Ministerio de la Juventud
4.	Dirección General de Impuestos Internos
5.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social



Acuerdos específicos – Dirección Atención Ciudadana	
6.	Tesorería de la Seguridad Social
7.	Liga Municipal Dominicana
8.	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo
9.	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones
10.	Empresa de Generadora Hidroeléctrica Dominicana
11.	Ayuntamiento de Oviedo
12.	Instituto Azucarero Dominicano
13.	Unidad de Análisis Financiero
14.	Tecnificación Nacional de Riego
15.	Dirección General de Bienes Nacionales
16.	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado
17.	Capítulo República Dominicana de la Internet Society
18.	Ministerio de Relaciones Exteriores
19.	Junta Distrital Don Juan

DRII



Acuerdos específicos – Dirección de Servicios Digitales Institucionales	
1.	Ministerio de la Presidencia
2.	Consejo Nacional de Competitividad
3.	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
4.	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo
5.	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
6.	Dirección General de Contrataciones Públicas
7.	Ministerio del Interior y Policía
8.	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo
9.	Consejo Nacional de Discapacidad

DRII

Acuerdos específicos – Dirección Red del Estado Dominicano Proyecto Red Ministerial	
1.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
2.	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
3.	Ministerio Relaciones Exteriores
4.	Banco Agrícola
5.	Lotería Nacional
6.	Ministerio de Trabajo
7.	Ayuntamiento Distrito Nacional



Acuerdos específicos – Dirección Red del Estado Dominicano
Proyecto Red Ministerial

8.	Dirección General de Pasaporte
9.	Dirección General de Migración
10.	Interpol
11.	Superintendencia de Bancos
12.	Ministerio de Interior y Policía
13.	Policía Nacional
14.	Departamento de Crímenes y Delitos de Alta Tecnología
15.	Ministerio de Hacienda
16.	Dirección General de Bienes Nacionales
17.	Consejo Estatal Del Azúcar
18.	Dirección General de Impuestos Internos

DRII

Acuerdos Específicos de Alto Impacto Firmados en el período 2022.

- **Incorporación de la Junta Central Electoral (JCE) al Centro de Servicio Presencial SAMBIL, (Punto GOB Sambil)** impactando de manera trascendental la población con la oferta de los servicios de expedición de Actas de Nacimiento y expedición de la Cedula de Identidad y Electoral, complementando el servicio de Expedición de Pasaportes y otros servicios ofrecidos por OGTIC desde un



mismo lugar. A la fecha este centro ya ha impactado miles de ciudadanos.

- **Incorporación de SUPERATE a los Centros de Atención Ciudadana, como el Punto GOB Express Parada de la Cultura,** autopista de Las Américas, que con el Programa Supérate se garantiza dar respuestas más ágiles a las solicitudes de la ciudadanía, sobre todo atención directa a los cientos de miles que requieren de los servicios e informaciones de Políticas Sociales relacionadas con los programas y subsidios dirigidos a la población más vulnerable.
- **Incorporación de SISALRIL a los Punto-GOB Sambil y Punto-GOB Megacentro** donde sostuvimos un evento de apertura formal de los servicios de dicha institución. La incorporación de SISALRIL a los Puntos-GOB acerca a los ciudadanos los importantes servicios de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales como son: solicitudes de servicios de lactancia; pago de subsidios por maternidad; consulta de afiliación; entre otros, impactando a ciento de miles de ciudadanos.
- **Incorporación de los servicios de la Dirección General de Pasaporte en el Punto-GOB Sambil** facilita el proceso de gestión de solicitudes de pasaportes de los ciudadanos en un lugar de fácil acceso y mucho más cómodo, ayudando el ahorro de tiempo en desplazamientos y dinero, siendo este uno de los servicios de más impacto ante la población que se reciben en dicho centro.



- El **Proyecto Red Ministerial**, es una iniciativa que busca conectar a las instituciones gubernamentales con Presidencia a los fines de tener una red de intercomunicación eficaz y segura, para ello, hemos iniciado las primera y segunda etapas de trabajos y socialización con estas instituciones ejecutando acciones para el desarrollo de este proyecto.
- **Memorándum de Entendimiento – MOU:** es un documento que establece la voluntad operativa para el desarrollo de un conjunto de acciones que redunden en el bien común para las partes, sea una combinación entre instituciones público-privada, como países.

Para el período comprendido entre enero y diciembre de 2022, la OGTIC logró consolidar las firmas de varios MOU con las siguientes instituciones:

1. HUAWEI.
2. Centros Tecnológicos Comunitarios - CTC, Ayuntamiento Santo Domingo Este.
3. Asociación de Bancos Múltiples – ABA.
4. Instituto OMG.
5. MASTERCAR Internacional.
6. VISA Internacional.

Detalles de los Memorándums de Entendimiento firmados en 2022.



- **HUAWEI:** este MOU con Huawei, tiene como fin recibir cooperación tecnológica, como son: certificaciones; workshop; documentación y productos tecnológicos de esta importante marca. Enfocándonos en tema como: conectividad; la nube; inteligencia artificial; Big Data; el Internet de las Cosas; energía limpia; equidad de género en tecnología; la formación de talentos digitales; innovación tecnológica y seguridad cibernética; con el fin de ampliar las capacidades en su uso y aplicación en el ámbito nacional y que contribuyan al cierre de la brecha digital en sus diferentes expresiones.

En este acuerdo por responsabilidad de OGTIC, queda Impulsar el uso de las Tecnologías Exponenciales desde el Laboratorio de Innovación Digital, los espacios de inclusión para promover la participación ciudadana en los procesos para el diseño de trámites y servicios digitales.

Diseñar experimentos de la mano del Laboratorio de Innovación Digital, con tecnologías de Internet de las Cosas (Internet of Things, IoT) para ampliar el alcance de los servicios públicos de atención ciudadana digital.

Con esto buscamos la capacitación de todas las instituciones gubernamentales el formar sus empleados en estos temas imprescindibles para un buen servicio y cuidado del medio ambiente, con un desarrollo sostenible e implementar las mejores prácticas en tic, seguridad cibernética, entre otras.



- **Centros Tecnológicos Comunitarios - CTC, Ayuntamiento Santo Domingo Este:** uso por parte del Ayuntamiento de la frecuencia 94.3 administrada por los CTC para transmisión de contenidos de la gestión municipal y de los distintos actores ciudadanos de este importante territorio. Con esta acción se impactará a cientos de miles de ciudadanos residentes este que es el municipio más grande del país, mejorando su calidad de vida y fortaleciendo la gestión del gobierno municipal.
- **Asociación de Bancos Múltiples – ABA:** estos acuerdos establecen un marco general de trabajo coordinado, con el objetivo de generar sinergias que fomenten e impulsen las relaciones entre ambas instituciones, a través de acciones colectivas e iniciativas de mejora, promoción; apoyo y formación en temas de interés mutuo, procurando impulsar el intercambio de experiencias y conocimientos en áreas de sus respectivas competencias.
- **Instituto OMG:** este acuerdo tiene por objeto propiciar la

cooperación interinstitucional para el desarrollo de actividades, programas y proyectos de cooperación tendentes a fomentar la transformación digital del país y a la implementación de la Agenda Digital 2030, salvaguardando la Propiedad Intelectual que ostente dichas creaciones. Hacer énfasis en programas formación en capacidades digitales para capital humano gubernamental y la ciudadanía.



- **MASTERCARD Internacional:** el objeto de este Memorándum es fortalecer la cooperación con MASTERCARD, busca trabajar temas como:
 1. Agenda digital. Colaborar y facilitar la membresía en las mesas redondas que establezca el Gobierno de la República Dominicana para desarrollar su agenda digital, incluyendo, entre otras, las mesas redondas que cubren gobierno digital, economía digital, ciberseguridad e innovación tecnológica.
 2. Recaudos y portales del Gobierno. Promover y facilitar la implementación de recaudos del gobierno, de manera física y virtual, sobre la base de protocolos de EMV.
 3. Ciudades y territorios inteligentes. Identificar posibles instituciones urbanas y ciudades que estén dispuestas a unirse a los programas de Smart City y presentar la iniciativa City Possible, si se cumplen ciertos criterios.
 4. Identificar y articular con los actores relevantes planes y oportunidades potenciales para implementar los objetivos establecidos durante las mesas redondas y charlas bilaterales mencionadas anteriormente.

- **Secretaría de Transparencia del Gobierno de Honduras:** iniciativa para la consolidación del Memorándum de Entendimiento para reimplementación plataforma 3-1-1 de ese país. Este acuerdo tiene el objetivo de implementar y explorar formas potenciales en las que las Partes puedan trabajar juntas para lograr lo siguiente: continuar desarrollando la transformación



digital de la República Dominicana y colaborar en las mesas redondas que establezca el Gobierno para fomentar la agenda de transformación digital de la República Dominicana (incluyendo, entre otras, las mesas redondas sobre gobierno digital; economía digital; ciberseguridad e innovación tecnológica en conjunto con la Ogtic.

- **VISA Internacional:** el objeto de este Memorándum es fortalecer la cooperación entre VISA y OGTIC para proporcionar un marco que mejore la efectividad de sus esfuerzos de desarrollo en el país, en búsqueda de la transformación digital y la construcción de una sociedad y economía más formal y digital.
- **Sobre los Eventos Sectoriales:** durante el año 2022, y en el marco del desarrollo de nuestro objetivo estratégico de fortalecimiento de las capacidades de los directores de TIC del Gobierno, hemos realizado un conjunto de acciones de capacitaciones, tanto virtual como presencial, **impactando** hasta el momento a más de **novecientos doce (912) técnicos de los Ayuntamientos e Instituciones gubernamentales**, lo que se traduce en **más de 280 Instituciones**, entre ellas:

Eventos Realizados:

- **Montaje del Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas a los directores y Personal de TIC del Gobierno Dominicano:** este Programa tiene por objeto crear



y/o fortalecer la infraestructura tecnológica del Gobierno

Dominicano, en base a su agenda de transformación digital 2030, a través del desarrollo del capital humano que en materia de las tecnología de la información las integra, generando nuevas capacidades, fortaleciendo las existentes, que permitan activar la demanda por innovación, la creación de nuevos productos o servicios TIC de alto valor para el ciudadano dominicano, la adecuada conducción/gestión de las tecnológicas del gobierno, entre otros aspectos.

Este programa está integrado por 6 módulos, en los cuales se trabajaron temas, como:

No.	Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas	Participantes
1	Continuidad de Negocios e Informática Forense	106
2	Diseño y Gestión de Proyectos TI	159
3	ITIL Buenas Prácticas en la Gestión de Servicios TIC	144
4	Taller de Ciberseguridad	167
5	Tecnología Disruptiva	78
6	Trasformación Digital	64

DRII



Impactando a más de **trescientos (300) técnicos** de las áreas de TIC de un **total de 200 instituciones gubernamentales** del Estado Dominicano que fueron convocadas.

- **Coordinación Congreso Ciberseguridad:** coordinación con la empresa Technology INT para la participación en el VI Congreso de Informática Forense & Ciberseguridad de Encargados de Ciberseguridad de Instituciones del Estado. Impactando unos **ciento tres (103) técnicos** en esta primera ocasión, fortaleciendo las capacidades tecnológicas de este personal, en un componente de tan alto impacto.
- **Encuentro Multisectorial:** esta actividad virtual fue realizada con la finalidad de dar a conocer a las instituciones del Estado Dominicano los servicios que OGTIC ofrece, tales como: Asesoría, Acompañamiento en las certificaciones NORTIC; servicios del Data Center del Estado Dominicano; Interoperabilidad; Ciberseguridad; Continuidad de negocios; Firmas digitales; Porta firmas; entre otros.

Esta presentación de los servicios OGTIC impactó alrededor de **noventa (90) instituciones del Estado**, proporcionado un recurso novedoso para cumplir las metas y objetivos propuesto, nuestra institución trabaja de la mano con el Estado para brindar mejores servicios a la población.

Sobre el Programa Territorios Conectados (Municipios Conectados): este Programa ha logrado avanzar significativamente en la creación de



Portales para Juntas de Distritos Municipales, las cuales, a la fecha suman más de **cuarenta y nueve (49)**. Estas disponen de su Portal, un personal de la Junta Distrital que hemos entrenado para ser responsable de la administración de estos.

Continuaremos trabajando para completar la meta de dotar a las 235 Juntas de Distritos Municipales de sus portales web, entrenarles su personal de gestión y hacer la transferencia necesaria para su administración local.

- **Actividades realizadas dentro del Programa Territorios Conectados.**

En este año concluimos con siete (7), sesiones de capacitación virtual para personal responsable de la gestión de los portales de Ayuntamientos y Juntas de Distritos Municipales distribuidas de la siguiente manera por meses: febrero, una (1) capacitación; marzo, tres (3) capacitaciones; marzo, dos (2) capacitaciones; junio, una (1) capacitación.

Mas de **seiscientos ochenta y siete (687) acciones de ejecución de servicios** (Curación de contenidos, carga de contenidos, actualización de plugin, asesoría en aspectos operativos del portal, recuperación de contraseñas, creación y manejo de correos, actualización de portal, entre otros).



- **Montaje del taller Ciberseguridad para Gobiernos Locales.**

Impartimos el primer módulo del taller virtual a los directores de TI y Encargados de Ciberseguridad de los Ayuntamientos, contando con la participación de **125 técnicos**, con el cual buscamos reforzar la seguridad, resguardar los datos en estas instituciones y proporcionar una acción efectiva y opción de mejoras, con la asesoría desde el Consejo Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y Ogtic, para los Ayuntamientos de todo el País.

Este taller en sus otros módulos impactará a los Ayuntamientos; a las Juntas Distritales y las Gobernaciones, para un total estimado de unos **500 técnicos** de todo el país, al final de este año.

- **Programa Municipios Conectados.**

Veintinueve (29) Ayuntamientos, Monitoreo Ranking SISMAP, Levantamiento diagnóstico, mediante una revisión/verificación de los Portales de los 158 Ayuntamientos, de los cuales 29 no cumplieron adecuadamente con los Indicadores del SISMAP, estos fueron contactados para implementación de soluciones a las casuísticas que ha generado el incumplimiento.



- **Sobre las Actividades Internacionales.**

En el presente año, enero – diciembre 2022, y en el marco de la ejecución de los objetivos estratégicos y acciones de las Relaciones Internacionales, hemos tenido los siguientes logros:

1. Visita de Estudio, TAIEX PI, sobre Iniciativas Smart Cities en el Ayuntamiento de Barcelona.
2. RedGealc: la participación de República Dominicana representada por la Ogtic en este importante evento de la Red tiene, entre otros, a partir de los objetivos estratégicos que llevamos, los siguientes logros alcanzados:
 - Cambio del país de la Región Caribe a la Región Centroamérica, ahora estamos en la región Centroamérica, integrada por países como: Panamá, Honduras, Guatemala, entre otros de mayor desarrollo y nivel en el ranking de posiciones por su crecimiento y desarrollo tecnológico, brindándonos mayores oportunidades.
 - Elección por 2 años de República Dominicana para integrar el Comité Ejecutivo de la Red.
 - En una elección unánime que le abre, entre otras oportunidades al país de optar por la Presidencia, entre otras oportunidades.
3. Fortalecimiento del liderazgo Regional de RD, convirtiéndonos en un referente tecnológico para países como Honduras, quien, a través de su Secretaría de Transparencia, no requiere nuevamente la donación y reimplementación de la plataforma 311, para sus procesos de recepción de denuncias y transparencia gubernamental. De Panamá, quien, a través de la AIG, nos requiere apoyo en temas



como Centro de Datos o Data Center Gubernamental y Ciberseguridad. De Bolivia, quien a través de Agetic, nos requiere acompañamiento en temas de Ciberseguridad, Paraguay, Jamaica, Surinam, entre otros.

4. Consecución de apoyo y cooperación tecnología de países y organismos de mayor nivel de avance y casos de éxitos para nuestro Fortalecimiento y desarrollo del proceso de transformación digital que venimos desarrollando, permitirá impulsar la cooperación horizontal, el apoyo a la elaboración de políticas públicas participativas en este campo, la formación de los funcionarios públicos, el conocimiento de aspectos claves de la construcción de una estrategia nacional de gobierno digital, y el intercambio de soluciones y expertos entre los países de la región Que logramos con nuestra participación.
5. Integración al equipo, conformado por 4 países, que trabajan en el proceso de fortalecimiento de Implementación de la firma e interoperabilidad transfronteriza, donde se presentarán las Listas de confianza y el Acuerdo regional de las Américas sobre Firma digital Transfronteriza.
6. Inclusión en el proyecto del Observatorio de Mediciones Estadísticas e Indicadores TIC del BID.

Acercamientos bilaterales e iniciativas de interés:

- **Secretaría de Transparencia República de Honduras, Sistema de Atención de Denuncia Ciudadanas 3-1-1:** trabajamos, junto a esta institución de la República de Honduras, en la reimplementación y puesta en funcionamiento de su plataforma 3-



1-1, la cual le donamos hace unos años y que por sabotaje se encuentra inoperante al momento.

- Intercambiamos de experiencias con las instituciones y autoridades responsables de Gobierno Electrónico y Transformación Digital de países miembros de la Red de

Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGealc), así como con autoridades de la Organización de Estados Americanos para el tema de transformación digital y gobierno electrónico.

- A través del Embajador Dominicano en la India, hemos iniciado contactos con instituciones educativas y desarrollo tecnológico para la firma de acuerdos de cooperación técnica que nos permitan desarrollar y fortalecer las capacidades técnicas del personal de Ti de las instituciones Gubernamentales.
- Ministerio de Transparencia y Prevención de la Corrupción Honduras, Reunión revisión detalles acompañamiento tecnológico OGTIC. Realizamos una importante reunión con el Dr. Edmundo Orellana, ministro de Transparencia y Prevención de la Corrupción y Transparencia y el Sr. Jorge Reina director general de este organismo, para ver los avances y ultimar próximos pasos en el marco del acompañamiento tecnológico de la OGTIC para la reimplementación de la plataforma 3-1-1.



Otros logros del año 2022:

- Desarrollo de la plataforma para seguimiento del cumplimiento de los acuerdos marco, acuerdos específicos y MOU, tanto desde OGTIC como con las instituciones pactadas, esta herramienta se encuentra en desarrollo e implementación desde mediados de año.
- Plan de Becas OGTIC. En el presente año hemos dado importantes pasos de avance en la estructuración y ejecución de este Plan, iniciamos los aprestos para la firma de un MOU de formalización con la empresa norteamericana Fusemachines, especialista en el tema de Inteligencia Artificial, quien nos ha otorgado 200 becas para capacitación de personal de tecnologías del gobierno dominicano.

Próximos avances para el 2023:

- Relanzamiento de los Comités de Implementación y Gestión de Estándares TIC. En conjunto con el equipo de Normas y Estándares, iniciada la coordinación para la realización de un Programa de Capacitación de los integrantes de los Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) de las Instituciones del Estado. Esto a los fines de relanzarlos, efectivizarlos y desarrollar un plan de trabajo con ellos que permita mejorar los índices de medición iTicge de las instituciones y el país, así como el cumplimiento de los programas que conforman la Agenda Digital 2030. Este Programa estaría impactando unas 100 Instituciones con unos 500 técnicos participando.



- Impartir siete (7) módulos de capacitaciones para el Programa de Desarrollo de las Capacidades de directores TIC con nuevos temas.
- Acompañamiento tecnológico a la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), continuar con los requerimientos prioritarios de la UASD de los Servicios de OGTIC: Firma Digital; Data Center (Planificación prueba piloto en tiempo real, durante proceso de inscripción); Asistencia técnica especializada (para desarrollo de aplicaciones); Puntos GOB's (Instalación dentro del campus principal, se definirá donde iniciar); Consultoría NORTIC (para nuevo Portal y certificación en otras Normativas).
- Colegio de Notarios de la República Dominicana, implementación de la firma digital con esta entidad con el objetivo de seguir avanzando en el fortalecimiento los avances tecnológicos y reduciendo la brecha tecnológica, por lo que este organismo ya tiene los accesos que permite notarizar en la modalidad digital, de manera rápida y segura.
- Firma de acuerdo marco con el Colegio Médico Dominicano, para el diseño de la red interconectada entre los centros de servicio de salud.
- RedGealc, montar en República Dominicana de la XVII Reunión Anual, en el marco de la celebración del 20 aniversario de la RedGealc.
- Desarrollar un programa de transformación de la visión tecnológica gubernamental dirigido a los Altos Directivos del Gobierno Dominicano.



- Desarrollar un programa de transformación digital ciudadana, Líderes Digitales, con el objetivo de formar capacidades en el ámbito de la innovación tecnológica.

Desempeño de la Tecnología.

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), por medio del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación ha estado trabajando en la implementación de innovaciones en esta materia.

A continuación, el detalle de las acciones más relevantes desarrolladas durante el año 2022:

- **Unificación de Central Telefónica de todas las Sedes de OGTIC:** para cada Sede había una central telefónica con un servicio troncal de telefonía independiente para cada una, con este proyecto todas las sedes se unieron a la central telefónica de la sede principal y se cancelaron los servicios telefonía que pertenecían a las sedes con las prestadoras de servicios correspondientes.
- **Implementación de Módulo de Call Center para Mesa de Servicio de la Dirección de Servicios Digitales Institucionales:** la División de Operaciones desarrolló un módulo de call center dentro de la central telefónica de la Sede para los representantes



de Mesa de Servicio de la Dirección de Servicios Digitales Institucionales.

- **Apertura Punto Gob Express:** el Departamento de TIC realizó la instalación de todos los equipos tecnológicos y configuraciones necesarias para el adecuado funcionamiento y apertura del Punto Gob Express en Santo Domingo Este.
- **Desarrollo Nueva Central Telefónica para Call Center del Estado de la Dirección de Atención Ciudadana para puesta en funcionamiento al culminar la mudanza OGTIC:** la División de Operaciones ha desarrollado una central telefónica nueva y actualizada para el call center del Estado alojado en OGTIC - sede principal.
- **Actualización y Rediseño de Sistema eflow para todos los Puntos GOB:** los sistemas de turnos de todos los Puntos Gobs estaban desactualizados, con flujo de trabajo antiguo y sin la nueva imagen de OGTIC, se trabajó de la mano con la empresa Sidesys para actualizar esto y también para implementar el sistema de turno del Punto Gob Express.
- **Implementación de IVR Inteligente para Call Center del Estado perteneciente a la Dirección de Atención Ciudadana:** se trabajó para implementar un IVR inteligente para el call center del Estado y que los ciudadanos al llamar puedan realizar consultas sin la interacción de un representante.



Sistemas Web Internos Implementados:

Producto solicitado	Estado	Evidencia
Aplicación para Consulta de Familia Feliz	Completado e Implementado	<u>Portal Interno</u>
Aplicación de Gestor de Documentos Institucional	Completado e Implementado	<u>Portal Externo</u>
Aplicación de Formulario en línea y Base de Datos en SQL	Completado e Implementado	<u>Portal Interno</u>
Aplicación para Monitoreo CCG	Completado e Implementado	<u>Portal Interno</u>
Aplicación de Reservación de Transporte	Completado – En espera de la Dirección de Comunicación	<u>Portal Interno</u>
Aplicación de Consultas y Reportes del CCG	Completado e Implementado	<u>Portal Interno</u>
Aplicación de Consultas NORTIC.	Completado e Implementado	<u>Portal Externo</u>
Aplicación de Formularios en línea	Completado e Implementado	<u>Portal Interno</u>
Adecuación y Posicionamiento de Sellos Digitales de Certificación NORTIC en Portales Institucionales del Estado	Todos fueron Completados	<u>Portales Institucionales del Estado</u>
Certificación NORTIC A2:2021	Completado e Implementado	<u>Portal Web Institucional</u>

El equipo de desarrollo del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación estuvo trabajando de la mano con el Departamento de Normas y Estándares de la Dirección de Transformación Digital



Gubernamental para adecuar el sello de las instituciones y posicionarlos en el sitio que deben ir, en las páginas Web de cada Institución que obtiene esta certificación.

Ministerio de Hacienda:



Dirección General de Aduanas:



Dirección General de Impuestos Internos:



Dirección General de Migración:



Uso de las TIC para la Simplificación de Trámites y Mejorar Procesos:

1. Desarrollo de sistema web donde se alojen todos los formularios de la Institución y que puedan ser llenados en línea.
2. Desarrollo de sistema web para solicitudes de transporte.
3. Desarrollo de sistema web para reportes del callcenter.
4. Desarrollo del sistema web para consultas de vivienda familia feliz para el personal de call center.



5. Desarrollo del sistema web de Documentos Institucional para toda la Institución.
6. Desarrollo del sistema web NORTIC para el Departamento de Normativas.
7. Desarrollo del sistema web de Formulario en línea y Base de Datos en SQL para el Departamento de Firma Gob.

Certificaciones Obtenidas:

La OGTIC ha logrado la **certificación NORTIC A2** para portales web.

También, **NORTIC A3, NORTIC A4 y NORTIC E1.**

Desempeño de la Mesa de Servicio:

Desempeño mesa de servicio	
Tipo	Cantidad
Casos Nuevos/Abiertos	23
Casos Resueltos	589
Casos cancelados	29
Total de casos	641

TI



Desempeño mesa de servicio	
Tipo	Porcentaje
Casos Resueltos	91.88%
Casos nuevos/abiertos	3.5 %
Casos cancelados	4.5%

TI

Proyecciones al próximo año.

Para el año 2023 se estarán realizando los siguientes proyectos:

1. Apertura Punto GOB Occidental Mall.
2. Apertura Punto GOB Santiago.
3. Capacitación de personal.
4. Reestructuración de red, cableado y equipos Punto Gob Megacentro.
5. Implementación de Sistema de Monitoreo de la infraestructura de OGTIC y todos los Puntos GOB.
6. Implementación de alta disponibilidad en los servidores de OGTIC.
7. Implementación de replicación de servidores de OGTIC y Puntos Gob.
8. Mejora en el proceso y manejo de backups a servidores institucionales.
9. Certificación del Centro de Datos del Estado.



Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), para el Sector Público son lineamientos generales emitidos por la Contraloría General de la República Dominicana en su calidad de Órgano Rector del Control Interno, con la finalidad de promover una administración transparente de los recursos públicos en las entidades bajo el ámbito de la Ley 10-07.

Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la excelencia operacional. Los pilares de medición son:

- Ambiente de Control;
- Valoración y Administración de Riesgos;
- Actividades de Control;
- Información y Comunicación;
- Monitoreo y Control.

La Dirección de Planificación y Desarrollo ha sido el responsable del proceso de implementación y mantenimiento de las NOBACI. Para la



fecha de elaboración de este informe y debido a los cambios realizados por la Contraloría General de la República respecto a la medición de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la OGTIC se encuentra sumergida en el proceso de implementación, donde en el cual presenta un avance de **77.25%**.

Acciones para el fortalecimiento institucional

Sistema de Gestión Documental

La OGTIC cuenta con un sistema de gestión documental, el cual está enfocado en el fortalecimiento de la estandarización de los procesos, la disponibilidad, el acceso a la información, los procesos de capacitación y la mejora continua de los mismos.

- En el año 2022, se han creado y actualizado **118 documentos** entre los que se encuentran políticas, procedimientos, formularios, manuales, y matrices, con la finalidad de fortalecer los procesos internos/externos y la continuidad del Estado.

A continuación, se detalla el desglose de la documentación de la Institución:

Desglose de Documentos	
Tipo de documento	Cantidad
Formulario o Plantilla	46



Desglose de Documentos	
Tipo de documento	Cantidad
Manual	3
Matriz	11
Política	56
Instructivo de Trabajo	1
Total general	118

De los 118 documentos elaborados, el 35% de estos, son del Departamento de Recursos Humanos, los cuales fortalecen sus subsistemas y procesos enfocados en los/las colaboradores(as).

Mejora y Automatización de Procesos

Buscando la mejora continua de los procesos tanto externos como internos de la Institución, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha desarrollado y actualizado diversas plataformas con el fin de automatizar los procesos internos, unificando las entradas de estos procesos y por ende eficientizando, agilizando y mejorando las salidas de estos. La descripción de estas plataformas y la forma en la que ha optimizado la eficiencia de los procesos internos de la Institución.

- A través de la **plataforma de documentación OGTIC**, se presenta



un espacio donde se almacena toda la documentación vigente de la Institución a la disposición de todos los colaboradores. Con la implementación de esta plataforma en línea, se agiliza la búsqueda de la documentación que los colaboradores requieren para el desempeño de sus funciones, facilitando el que tengan que recurrir exclusivamente a las difusiones periódicas realizadas a través del correo institucional, buscando entre todos los correos en la bandeja de entrada o a solicitarlas a sus supervisores inmediatos cada vez que sea necesario.

- Para las **solicitudes de transporte**, la plataforma desarrollada para la elaboración y seguimiento de transporte para los colaboradores representa una solución a problemas como el sobre agendado del transporte o la pérdida de las solicitudes, así como también se presta como una herramienta importante para el seguimiento a nivel interno no solo de las solicitudes efectuadas, sino también de los vehículos y choferes con los que cuenta la Institución para llevar un mejor control de estos.
- Por otra parte, con la nueva versión de la **plataforma de monitoreo** se solucionaron los problemas de accesibilidad que presentaba en su versión anterior. Con la versión en línea, la plataforma también presentó mejoras visuales y una sección donde se pueden exportar los reportes de las evaluaciones efectuadas por los/as monitores/as de calidad.
- Para el proceso del registro de las emisiones de firma digital, la **plataforma de “Firma GOB”**, constituye una solución para los



problemas de disparidad en el formato de las fechas de emisión ingresadas por los registradores, así como también reduce los errores en el consolidado y actualización de la información al automatizar este aspecto del proceso. De igual forma, se presenta como una herramienta para el seguimiento del proceso de registro, donde se puede consultar las instituciones a las que se le emiten certificados y los registradores que los emiten.

- Finalmente, con la **plataforma de consulta del programa “Vivienda Feliz”** se agiliza el tiempo de respuesta de los agentes al momento de consultar la aplicabilidad de los ciudadanos a este programa.

Resultados de los Sistemas de Calidad.

Basado en el compromiso asumido por la OGTIC de trabajar enfocada en la mejora continua, la calidad y los nuevos tiempos, uno de sus principales objetivos ha sido el fortalecimiento de su **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** se mantiene realizando capacitaciones al personal involucrado para la implementación de la certificación en la Norma ISO 9001:2015. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) abarca a todas áreas de la Institución, por lo cual garantizamos calidad, mejora continua y vanguardia en nuestros servicios ofrecidos tanto a las instituciones del Estado como a nuestros ciudadanos/clientes.

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 Servicios No Presencial (Call Center Líneas 311, 700 y 462) y los Centros de Servicios Presenciales (GOB.DO).

En lo referente a la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), la OGTIC presenta un **cumplimiento de 100%** con el desarrollo de la **Autoevaluación CAF** y un **80% de cumplimiento del Plan de Mejora** derivado de la autoevaluación CAF. En el SISMAP Gestión Pública el indicador 01.1 **Gestión de la Calidad y los Servicios** presentan un porcentaje de **96%**, resultado del enfoque de trabajar con calidad y con miras a la mejora continua, transparencia y la satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes.

Implementación y Certificaciones de Calidad alcanzadas

En este año 2022 no obtuvimos certificaciones relacionadas a gestión de la calidad, sin embargo, se realizaron las capacitaciones pertinentes para el equipo responsable de llevar el sistema de gestión y en un futuro las certificaciones que se obtengan. A continuación, las capacitaciones:

1. *Curso Auditor Interno ISO 9001-2015*, los días 23, 25 y 27 de mayo.
2. *Curso Auditor Líder ISO 9001-2015*, los días 20, 22, 25, 27, 29 de julio / 01, 03, 05, 08, 10 de agosto.
3. *Intensivo Compresión ISO 9001:2015*, impartido los días: 29, 30 de junio 2022 y 01 de julio 2022.



En otro orden la Institución si alcanzó **certificaciones** como fueron las **NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4, NORTIC E1.**

Desempeño del Área de Comunicaciones.

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), por vía Dirección de Comunicaciones, detallan, las acciones realizadas durante el año 2022. A continuación, sus principales logros:

Comunicación Interna:

- Incentivamos el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, a través de la **campana #NuestraGenteOGTIC**: destacando la labor de los colaboradores que hacen posible cada una de las asignaciones de las áreas, y con esta exhibimos los logros de nuestra Institución. La misma se enfoca a un área puntual durante el mes, referenciando en las efemérides correspondientes a ese rubro.
- **La creación y puesta en marcha del Plan de Responsabilidad Social**: como institución, estamos desarrollando nuestro Plan de Responsabilidad Social y en el marco de esta iniciativa, hemos puesto en marcha el **voluntariado institucional**, el cual está estructurado para que nuestros colaboradores participen en una serie de actividades desplegadas a lo largo del año.



Entre las iniciativas desarrolladas en el marco del Plan de Responsabilidad Social de la OGTIC, está la jornada de donación de sangre, y la 1^{ra} jornada de reforestación junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

- 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.
- Desarrollo del **boletín institucional “BackUp OGTIC”**, un órgano informativo trimestral donde recopilamos las actividades y novedades de nuestra Institución y la industria y donde dejamos evidenciado los pasos y acciones que llevamos a cabo para lograr la transformación digital en el Estado dominicano. El mismo incluye secciones como “OGTIC por dentro” donde destacamos a las direcciones y departamentos de nuestra Institución y “Nuestra gente escribe” dedicado para compartir artículos que redacten nuestras áreas técnicas.

Producción Audiovisual:

- Creación de al menos **50 unidades** mensuales de material audiovisual, distribuidos entre animaciones, vídeos de cobertura de actividades, formato Reels para Instagram, videos institucionales.



- Cobertura, con edición en tiempo real, de todas las actividades y eventos de la Institución.
- Creación y producción de campañas audiovisuales sobre los servicios de la Institución, dirigidas al ciudadano para conocimiento de estos.
- Producción de tutoriales animados para dar a conocer al ciudadano, las iniciativas institucionales.
- Producción de material audiovisual para promover las acciones de los colaboradores.
- 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.
- Apoyo en la cobertura (fotográfica, video y edición) de actividades de integración internas a áreas como Recursos Humanos, que buscan promover el intercambio entre los colaboradores.
- Apoyo en la producción de eventos y actividades (iTICge 2022, Lanzamiento Punto GOB Expreso), con coordinación de pantallas, guión literario, videos y animaciones relacionadas con el evento y coordinación de montaje y logística.
- Apoyo audiovisual y técnico en montaje de actividades internas (apoyo en pantallas y proyecciones) de la mano de comunicación interna y Recursos Humanos, como día de la secretaria, día de la madre y día del padre.



- Ejecución de propuesta de reels como una nueva vía de comunicación con los ciudadanos.

Mantenimiento de Canales Institucionales de Comunicación:

- Gestión, ejecución y manejo de la red social LinkedIn, permitiendo la estandarización de este canal de comunicación, que sirve como soporte para la promoción de los contenidos, campañas y acciones de personal de la institución.

Este canal ha servido de plataforma para dar a conocer las habilidades y competencias profesionales de nuestro personal que promueven los valores de nuestra gente con campaña como: #NuestraGenteOGTIC.

- Consolidación del canal de YouTube como repositorio de videos, sirviendo de alojamiento de un promedio de **50 videos mensuales**, distribuidos entre los formatos de:
 1. Resumen de Noticias OGTIC.
 2. Short de videos.
 3. Tutoriales de servicios.
 4. Live de coberturas de eventos.
 5. Entrevistas externas e internas.



6. Cobertura de encuentros interinstitucionales e internacionales.

- Afianzamiento de Flickr como red social oficial de repositorio fotográfico institucional de las imágenes captadas en las distintas actividades de la entidad.
- Mantenimiento y actualización oportuna de las RRSS, Twitter, LinkedIn, Facebook, YouTube.

Consolidación Productos de Comunicación:

- Creación semanal de **cápsula de noticias** con resumen informativo de todas las actividades ejecutadas en la Institución: ahora reenfocado en producto dirigido a nuestro público externo, en el cual presentamos las acciones, iniciativas, programas, planes y proyectos que, como Institución encargada de impulsar el gobierno electrónico, hemos estado participando y desarrollando en la semana. En dicha cápsula semanal o resumen de noticias presentamos de igual forma los logros obtenidos por las diversas áreas de la Institución.
- Producción de Webinars mensuales, sobre temas educativos y servicios institucionales que generan valor para nuestra comunidad en los medios digitales, así como a las instituciones del Estado. 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.

Gestión de Plataformas y Herramientas Digitales

- Gestión permanente de contenido en el portal web institucional: www.ogtic.gob.do.
- Gestión de aplicaciones de apoyo con herramientas digitales: Zoom, Eventbrite, Issuu, Bitly, Linktr.ee, Elements, Meqr.com
- Creación del **Blog Institucional**: se creó el blog institucional, en conjunto con el Departamento de Tecnología, para publicar artículos de interés relacionados con las noticias de actualidad, avances y crecimiento interno y logros de la OGTIC que beneficien el Estado dominicano.
- **Live OGTIC**: desarrollamos la propuesta de Live en la que, nos apalancamos de la herramienta Instagram para informar a la comunidad las actividades y acciones próximo a realizar.
- Estructuración de la sección **“Sala de Prensa”** que ha permitido organizar y poner a disposición de los ciudadanos contenidos como: las noticias, galerías de fotos, videos institucionales, boletín institucional, blog institucional.

Ejecución y Robustecimiento de la Estrategia de Publicidad Digital: contamos con 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 alcanzados con esta estrategia son los siguientes:

- **+2.656.258 millones** de usuarios alcanzados
- **16.753.783 millones** de impresiones obtenidas
- **238.910 mil clics**
- **US\$9.317 mil dólares** de inversión total

Crecimiento Exponencial de los Canales Digitales de Comunicación

- **Crecimiento en canal de YouTube:** crecimiento totalmente orgánico del canal de YouTube, incremento en la cantidad de suscriptores gracias a la producción de material audiovisual que se ha impulsado desde la nueva estructura de la Dirección, logrando unos **2,564 suscriptores y 344,107 vistas en el período seleccionado.**
 - Video 305.6 K vistas (88.8%)
 - Shorts 37.4 K vistas (10.9%)
 - Transmisión en vivo 1.1 K (0.3%)
- **Crecimiento en la plataforma de Instagram:** 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, con un total de **6,223 interacciones en el período seleccionado.**



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 **12,873 seguidores**, finalmente para el mes de noviembre del año 2022, hemos alcanzado un total de **14,370 seguidores**.

Aumento del alcance y la interacción en la cuenta, logrado en los canales, desde agosto a noviembre 2022, mostrando un **crecimiento de 7,374 en Instagram**.

- **Crecimiento en Facebook de más de 13,770 seguidores** alcanzados y **9,550 visitas** a través de esta red social durante el tiempo establecido.
- **Crecimiento en la plataforma de Twitter:** hemos avanzado mucho a nivel de alcance en la plataforma de Twitter, en el 2020 teníamos un total de **27,532 seguidores**, actualmente tenemos un total de **29,407 seguidores**.
- **Crecimiento en la página web:** hemos seguido con un buen flujo de visitas durante este período y la tasa de rebote (la tasa de veces que el usuario se va de tu web sin haber navegado) ha disminuido, lo que es un buen indicativo que los usuarios se están interesando más por el contenido de la página web y esto lo demuestra el incremento de la duración promedio que tienen los usuarios navegando la web.
 - Usuarios nuevos: **54,000**
 - Sesiones (Interacciones/Visitas de los usuarios en la web): **81,000**



- Porcentaje de rebote: **64,29%**
- Duración de la sesión: **2 minutos y 12 segundos.**

Realización y Producción de Eventos Institucionales:

A continuación, las acciones realizadas a los siguientes eventos OGTIC:

1. Lanzamiento del portal de becas: Preparación de campaña de contenidos en RRSS.
2. **Logros OGTIC:**
 - 2.1. **Lanzamiento de Dominicana Innova:** con las siguientes actividades: Makers con propósito, Bootcamp de startup y preparación de campaña de promoción y socialización.
 - 2.2. **Lanzamiento de portafirmas gubernamental:** preparación de campaña para canales externos e internos.
 - 2.3. **Lanzamiento del Punto GOB Expreso:** Media Tours.
3. Puesta en marcha de Junta Central Electoral en Sambil: Media Tours.
4. Puesta en marcha de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales en Sambil.
5. Premiación iTICge 2022.
6. Apoyo a DIGEIG en evento América Abierta.
7. Lanzamiento de Programa Burocracia Cero y Portal GOB.DO.
8. Cobertura Cyber4Dev.



9. Cobertura MipymesVerdes.
10. Cobertura Congreso Ciberseguridad e informática forense.
11. Cobertura Cumbre IDForo.
12. Cobertura Semana de la Calidad y NORTIC de oro.
13. Cobertura RedGealc.
14. Cobertura eLAC2024.

Campañas Institucionales

- Campaña mes de la Patria.
- Campaña de los jóvenes.
- Campaña de Rendición de Cuenta: *Estamos cambiando por ti.*
- Campaña Soluciones Disruptivas para Desafíos Públicos.
- Campaña de Logros OGTIC.
- Campaña de Semana Santa: *Conciencia por la vida.*
- Campaña actualización de la NORTIC E1:2022.
- Campaña Soluciones Disruptivas para Desafíos Públicos, Resultados.
- Campaña Actualización de Sellos de las Normativas.
- Campaña Feliz día de los Padres.
- Campaña Actualización Sellos de la NORTIC.



- Campaña Incorporación SISALRIL en GOB Sambil.
- Campaña instauración del IVR
- Campaña Conoce a nuestros Jóvenes OGTIC, Día Internacional de la Juventud.
- Campaña de Rendición de Cuentas.
- Campaña premiación iTICge2022.
- Campaña prevención de huracanes.
- Campaña América Abierta.
- Campaña Burocracia Cero y portal GOB.DO.
- Campaña Cáncer de mama.
- Campaña Censo Nacional de Población y Vivienda.
- Campaña boletín institucional.
- Campaña ApréndetelaClave.

Participación y Posicionamiento 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 2022:
 - Visita de estudio coordinada por la Unión Europea sobre Ciudades Inteligentes y Marco Nacional de Interoperabilidad.



- Participación en Programa Ministerial de la GSMA MWC en Barcelona.
- Participación en la octava Reunión Ordinaria de la Asamblea de la Secretaría de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la Organización de los Estados Americanos (CITEL/OEA), en la Sede de la OEA en la ciudad de Washington D.C. EE.UU.
- Participación en la XVI Reunión Anual de Gobierno Digital, #RedGealc2022; enfocada en esta ocasión en la “Transformación Digital para la Equidad y Servicios Digitales Transfronterizos”.
- Nuestro director general participó del eLAC2024, conferencia que congrega a los principales líderes y tomadores de decisión en materia digital del sector público, el sector privado, la comunidad técnica y la sociedad civil, con el objetivo de definir un conjunto de prioridades de política digital a nivel regional con una visión más allá de 2022.
- Continuamos con la 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.

Acciones Desarrolladas en Prensa y Relaciones Públicas

- Resumen de Prensa Digital: este producto se logró poner en marcha, el mismo estaba dentro de la proyección para el presente



año, su elaboración consiste en monitorear los medios de comunicación digital todos los días, seleccionar las noticias de interés de la Institución y realizar un documento para el consumo de los asesores y directivos con el objetivo de mantenerlos informados de las diversas informaciones de la palestra pública.

Desde su conquista en octubre, la dirección de comunicaciones desarrolló **34 resúmenes de prensa digital** y los envió a los asesores y directores de la Institución.

- **Media Tours**

1. Se realizó recorrido por medios de comunicación promoviendo el nuevo Punto GOB Expreso en Santo Domingo Este.
2. Con el propósito de promover el portal Único de Servicios, iniciativa del programa Burocracia Cero, el director general Pedro Quezada visitó diferentes medios de comunicación televisivos, radial y escritos, durante el recorrido estuvo en los programas; Matinal 5, República de la Verdad, Más Cerca, Despierta RD, Periódico Hoy, Abriendo la mañana, Distrito Informativo, CDN y Punta Cana Radio Hits.

- **Notas de Prensa:** en el transcurso del año se coordinaron y efectuaron **32 notas de prensa** dentro de las que destacan:

1. OGTIC presentó los logros alcanzados dentro de la Agenda Digital 2030.



2. OGTIC entrega máximo galardón de gobierno digital a instituciones públicas.
3. ABA y OGTIC firman acuerdo de cooperación para fomentar la economía digital en la banca dominicana.
4. Gobierno dominicano presenta primeros logros del Programa Burocracia Cero, poniendo en marcha el nuevo Portal del Estado: GOB.DO.
5. OGTIC y Mastercard firman memorándum de entendimiento para fomentar los proyectos de la Agenda Digital 2030 en República Dominicana.
6. OGTIC y Contrataciones Públicas establecen firma digital para validar los procesos de adjudicaciones.
7. OGTIC e INABIE incorporarán nuevas tecnologías para fortalecer servicios estudiantiles y procesos administrativos.
8. OGTIC entrega certificados NORTIC de ORO a 13 instituciones públicas que más cumplen marco normativo TIC en RD.
9. OGTIC pone a disposición de la ciudadanía Línea *462 para confirmar identidad de empadronadores del X Censo.
10. República Dominicana es electa para el Comité Ejecutivo de la Red Interamericana de Gobierno Digital.

Proyecciones al Próximo Año

- **Mailing Institucional:** se proyecta desarrollar una estrategia de email marketing que busque promover, entre comunidades



segmentadas por intereses, las acciones desarrolladas por la Institución.

- **Pódcast OGTIC:** propuesta informativa que promueva el diálogo entre técnicos, profesionales y expertos en TIC para educar e informar a la ciudadanía de las acciones y proyectos trabajados desde la entidad.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2022

Nivel de Satisfacción con el Servicio

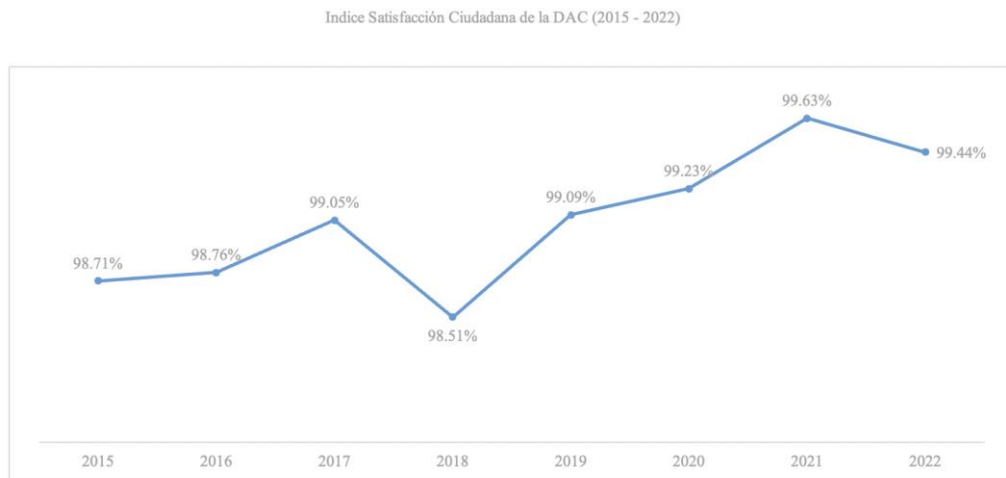
En la OGTIC el servicio es una de nuestras prioridades por lo cual contamos con nuestra **Carta Compromiso al Ciudadano**, con un logro de un **99%** luego de la evaluación realizada por el MAP el órgano rector de este programa.

Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo

Para la OGTIC los ciudadanos/clientes son la base central de su sistema de gestión de la calidad, la Institución se mantiene monitoreando la satisfacción y se asegura del cumplimiento de los requisitos, así como las exigencias de estos para identificar mejoras en nuestros servicios que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Muestra de esto son los resultados de **encuestas externas** con un promedio de **95%** entre los servicios del **Centro de Servicios No Presencial**, el cual presenta un **99.74%** y Centro de Atención Ciudadana (**Centro de Servicios Presenciales, GOB.DO**) con resultado de **100%**. Ambas áreas encargadas de ofrecer los servicios a los ciudadanos/clientes están bajo la responsabilidad de la Dirección Atención Ciudadana.



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



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 a la Información Pública, 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.

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 2022, 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 período 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.

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, Punto GOB Sambil, Punto GOB Expreso, 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.

Durante el período enero - noviembre 2022 se recibieron a través del Sistema 3-1-1, veinticuatro (24) casos de los cuales veintiuno (21) han sido quejas, tres (03) han sido casos de sugerencias, ninguna reclamación y felicitación.

Resultado Sistema de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, período 2022			
Casos	Creados o recibidos	Abiertos	Cerrados
Quejas	21	0	21
Sugerencias	3	0	3
Reclamaciones	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0



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 año 2022 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.

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.

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 del **período junio – septiembre 2022 ha sido de 98.1%**.

Nos encontramos en la aplicación de la nueva Resolución DIGEIG 002/2021, la cual requiere de ajustes en los formatos y periodicidad de publicación de los documentos, así como más compromiso por las áreas responsables de entregar las documentaciones a cargar en el portal, razón por la cual en el período de referencia hasta el momento evaluado junio – septiembre 2022 se alcanzó el **98.1% en las evaluaciones del portal de transparencia**.

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).



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.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2022

Para el 2023, 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 todos sus proyectos en proceso.

Entre los proyectos que se encuentran programados para el 2023 como compromisos de la agenda digital, se encuentran:

- Apertura de los Puntos GOB en las provincias de Santo Domingo Oeste y Santiago, que impactará alrededor de 2 Millones de ciudadanos, poniendo a disposición más de 20 instituciones públicas en cada centro de atención.
- Continuidad del Programa Burocracia Cero para eficientizar los procesos de la administración pública y la mejora continua de las instituciones de gobierno a través de la simplificación de trámites efectuados por el ciudadano y las empresas, la automatización y digitalización de servicios, así como la mejora regulatoria que habilita la prestación de servicios públicos.



- Creación del Índice Nacional de Desarrollo Digital para medir el avance digital en la República Dominicana; conectividad y acceso, educación y capacidades, economía, ciberseguridad, e innovación tecnológica. Esto 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.
- Arquitectura Nacional Digital, establecerá una arquitectura digital nacional que permita la armonización de las estructuras técnicas necesarias para acelerar los procesos de transformación digital a nivel nacional.
- Programa de Apoyo a la Construcción de Ventanillas Únicas, apoyará a la implementación de las diversas ventanillas únicas, facilitando los recursos de infraestructura tecnológica.
- Plataforma Única de Interoperabilidad y lenguaje de datos y metadatos, permitirá 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.



- Expansión del uso de la Firma Digital en el Estado Dominicano para el Fortalecimiento de los Servicios de Confianza Digital, e incluye la implementación de la firma digital cualificada, tanto para el Estado, como para el Ciudadano. Además, desarrollará e implementará el uso de un gestor de firmas único para el Estado Dominicano de manera tal que logre efficientizar los procesos administrativos institucionales y reducir los tiempos de procesos burocráticos.
- Fortalecimiento del Datacenter del Estado Dominicano, para fortalecer la infraestructura gubernamental del almacenamiento, procesamiento de datos, así como los elementos necesarios para mitigar los riesgos inherentes a los mismos.
- Iniciativa Nacional de Ciudades Inteligentes impulsará ciudades dominicanas que utilicen las TIC y otros medios para mejorar la toma de decisiones, así como la eficiencia de las operaciones, los servicios urbanos y su competitividad, a la vez garanticen la atención a las necesidades de las generaciones actuales y futuras en relación con los aspectos económicos, sociales y medioambientales.



ANEXOS

Memoria institucional 2022



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	Porcentaje de reportes generados	Trimestral	4 reportes	4 reportes	4 reportes
1	Dirección de Atención Ciudadana	Gestión de Atención a los Ciudadanos	Directorio Gubernamental Actualizado	Trimestral	4 actualizaciones	4 actualizaciones	4 actualizaciones
1	Dirección de Atención Ciudadana	Gestión de Atención a los Ciudadanos	Cantidad de nuevas instituciones vinculadas	Trimestral	100% anual	100% anual	83.40%
1	Dirección de Atención Ciudadana	Gestión de Atención a los Ciudadanos	Porcentaje de monitoreo de servicio presencial ofrecido	Trimestral	4 informes	4 informes	4 informes



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Portal Único de Transparencia	Trimestral	100% anual	100% anual	94%
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Portal Nacional de Becas	Trimestral	100% anual	100% anual	94%
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Portal del Estado Dominicano	Trimestral	100% anual	100% anual	99%
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas de Integración de nuevos Servicios Públicos al Portal SPL	Trimestral	200	200	150

Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
2	Dirección de Servicios	Diseño y Desarrollo de Portales	Actividades completadas	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
	Digitales Institucionales	Web y Servicios en línea	as del Portal de Datos Abiertos				
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Portal de Agenda Digital	Trimestral	100% anual	100% anual	Proyecto cancelado
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Programa Burocracia Cero	Trimestral	100% anual	100% anual	96%
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Programa Botón Verde	Trimestral	100% anual	100% anual	100% anual
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Portal del Observatorio de Servicios Públicos	Trimestral	100% anual	100% anual	66%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas de Rediseño del Portal CRM 3-1-1	Trimestral	100% anual	100% anual	100%
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas de la Mejoras al Sistema E-ticket (DGM)	Trimestral	100% anual	100% anual	Proyecto cancelado
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Diseño y Desarrollo de Portales Web y Servicios en línea	Actividades completadas del Portal del Marco Nacional de Cualificaciones	Trimestral	100% anual	100% anual	87%
2	Dirección de Servicios Digitales Int.	Asesoría y Asistencia en TIC.	Instituciones Asistidas	Trimestral	16	16	13
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Gestión de Certificados Digitales	Firmas emitidas	Trimestral	750	750	1611



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
2	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Gestión de Certificados Digitales	Instituciones implementadas	Trimestral	10	10	19

Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Implementación de un Programa de Continuidad de Negocio y Riesgo	Trimestral	100% anual	100% anual	50%
3	Dirección de Centro de Datos 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	0%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Implementación de la herramienta Recovery Planner	Trimestral	100%	100%	25%
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Reestructuración del NOC	Trimestral	100%	100%	0%
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Implementación de Autenticación de los Portales y Configuración de Políticas de Web Aplicación Firewall	Trimestral	100%	100%	50%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Creación y puesta en Marcha de Campaña de Concientización de Ciberseguridad	Trimestral	100% anual	100% anual	0%
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance implementación de protocolo AAA	Trimestral	100% anual	100% anual	0%
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Implementación de nuevo XDR y Configuración de Políticas	Trimestral	100% anual	100% anual	0%

Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
3	Dirección de Centro de	Gestión y Control de Infraestructur	Porcentaje de avance Instalación de	Trimestral	100% anual	100% anual	0%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
	Datos del Estado	as Tecnológicas	certificado SSL de los portales en el servidor				
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras as Tecnológicas	Porcentaje de avance Mantenimiento y Mejora de los protocolos del Datacenter del Estado	Trimestral	100% anual	100% anual	0%
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras as Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de Mejora del Servicio para la propagación de nombres de dominio DNS	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 Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Plan de mejora de la arquitectura Opta-servicio (Clister y redundante)	Trimestral	100% anual	100% anual	30%
3	Dirección de Centro de Datos del Estado	Gestión y Control de Infraestructuras Tecnológicas	Porcentaje de avance Proyecto de expansión de la estructura física del Datacenter	Trimestral	100% anual	100% anual	0%

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	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Cantidad de recertificación emitidas a los organismos	Trimestral	40	40	38



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	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Cantidad de certificaciones emitidas a los organismos	Trimestral	20	20	15
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Cantidad de Normas Publicadas	Trimestral	4 publicaciones	4 publicaciones	3 publicaciones
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Plan definido y aprobado del Plan para el Marco Normativo de Seguridad de las TICs	Trimestral	100%	100%	0%

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	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Plan definido y aprobado Definición del Plan para la	Trimestral	100%	100%	0



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
			Regularización de Activos Intangibles Tecnológicos del Estado				
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%	100	80%
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Cantidad de Ayuntamientos planificados para la medición en el iTICge	Trimestral	100%	100%	80%
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Actividades realizadas del Plan Creación de Cuenta Satélite TIC dentro del Sistema de Cuentas	Trimestral	100%	100%	65%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
			Nacionales				
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Plan Creación de Modelo de Madurez para la interoperabilidad	Trimestral	100%	100%	43%

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	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Documento elaborado Índice Nacional de Desarrollo Digital	Trimestral	95%	95%	55%
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Documento elaborado Fortalecimiento del Índice de Uso de TIC e Implementación del eGobierno	Trimestral	100%	100%	70%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
			en la República Dominicana (iTICge)				

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	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Documento elaborado Fortalecimiento de las capacidades de monitoreo y evaluación de proyectos TIC	Trimestral	100%	100%	80%
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Documento elaborado de estudio sobre el nivel de digitalización de los diferentes poderes y órganos	Trimestral	95%	95%	7%



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	Diseño, Elaboración y Control de Normativas TIC	Documento elaborado Diagnóstico para la Transformación Digital	Trimestral	95%	95%	7%
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Documento elaborado Programa de desarrollo de proveedores digitales gubernamentales	Trimestral	95%	95%	80%
4	Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Documento elaborado Fideicomiso TIC	Trimestral	95%	95%	52%
4	Transformación Digital Gubernamental	Implementación, Gestión y Monitoreo de Estrategias de Gobierno Electrónico	Documento elaborado Establecimiento del Datawarehouse	Trimestral	95%	95%	95%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado
			Gubernamental				

Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).

A la fecha, OGTIC no ha recibido la evaluación correspondiente debido a la migración del Ministerio de la Presidencia al MAP, la DIGEPRES ha comunicado a la OGTIC que tan pronto el sistema se encuentre listo podrá ser evaluada.



Relación De Cuentas Por Pagar diciembre 2022			
Valores En RD\$			
Suplidor	Concepto	Monto Facturado	Monto Pendiente
Hispaniola Technology-Histech Srl	Adquisición De Disco Duro	\$159,300.00	\$159,300.00
Vargas Servicios De Catering	Alquiler De Manteles	\$75,402.00	\$75,402.00
Editora El Nuevo Diario, Sa	Publicación En Periódico	\$47,200.00	\$47,200.00
Editora Hoy, Sas	Publicación En Periódico	\$98,996.10	\$98,996.10
Centros Del Caribe, Sas	Alquiler De Local	\$746,051.54	\$746,051.54
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Mantenimiento Punto Gob Megacentro	\$192,148.22	\$192,148.22
P.A. Catering, Srl	Servicio De Catering Itcge	\$267,447.00	\$267,447.00
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Energía Eléctrica	\$225,038.07	\$225,038.07
Francisca Medina	Utensilios Para Actividad Institucional	\$152,928.00	\$152,928.00

Relación De Cuentas Por Pagar diciembre 2022			
Valores En RD\$			
Suplidor	Concepto	Monto Facturado	Monto Pendiente
Gold Data Dominicana, Sas	Reparación De Corte De Fibra	\$270,928.00	\$270,928.00
Gold Data Dominicana, Sas	Interconexión De Redes	\$507,400.00	\$507,400.00
Centros Del Caribe, Sas	Alquiler De Local	\$746,051.54	\$746,051.54
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Mantenimiento Punto Gob Megacentro	\$192,148.22	\$192,148.22
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Energía Eléctrica	\$164,556.39	\$164,556.39
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$32,922.00	\$32,922.00



Relación De Cuentas Por Pagar diciembre 2022			
Valores En RD\$			
Suplidor	Concepto	Monto Facturado	Monto Pendiente
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$109,220.80	\$109,220.80
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$25,753.50	\$25,753.50
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$35,695.00	\$35,695.00
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$8,230.50	\$8,230.50
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$53,586.16	\$53,586.16
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$48,383.36	\$48,383.36
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$5,498.80	\$5,498.80
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$48,382.36	\$48,382.36

Relación De Cuentas Por Pagar diciembre 2022			
Valores En RD\$			
Suplidor	Concepto	Monto Facturado	Monto Pendiente
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$24,691.50	\$24,691.50
Orox Inversiones, Srl	Servicio De Catering	\$82,364.00	\$82,364.00
Grupo Retmox, Srl	Desinfección Y Fumigación	\$42,480.00	\$42,480.00
Centros Del Caribe, Sas	Alquiler De Local	\$746,051.54	\$746,051.54



Relación De Cuentas Por Pagar diciembre 2022

Valores En RD\$

Suplidor	Concepto	Monto Facturado	Monto Pendiente
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Mantenimiento Punto Gob Megacentro	\$192,148.22	\$192,148.22
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Energía Eléctrica	\$178,987.50	\$178,987.50
Grupo Retmox, Srl	Desinfección Y Fumigación	\$13,275.00	\$13,275.00
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Mantenimiento Punto Gob Megacentro	\$192,148.22	\$192,148.22
Centros Del Caribe, Sas	Alquiler De Local	\$746,051.54	\$746,051.54
Operadora Centros Del Caribe, Sas	Energía Eléctrica	\$153,326.52	\$153,326.52
Chez Space, Srl	Alquiler De Local	\$5,925,953.86	\$5,925,953.86
Grupo Astro, Srl	Diseño Y Elaboración De Estatuillas	\$38,822.00	\$38,822.00
		\$12,549,567.46	\$12,549,567.46

Dirección AyF



Plan de Compras.

Resumen del Plan Anual de Compras 2022

1 de enero 2022 al 12 de diciembre 2022

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$658,440,086.68
Monto total contratado	\$658,440,086.68
Cantidad de procesos registrados	158
Capítulo	220
Subcapítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compra	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	8 de diciembre 2021

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 95,833,111.07
Obras	N/A
Servicios	\$ 436,007,575.57
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	\$ 302,111,929.76
MiPymes mujer	\$ 3,074,796.44
No MiPymes	\$ 187,049,474.69

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$ 6,397,223.79
Compra menor	\$ 24,083,429.66
Comparación de precios	\$ 5,993,692.00
Licitación pública Nacional	\$ 43,295,643.54



Resumen del Plan Anual de Compras 2022

1 de enero 2022 al 12 de diciembre 2022

Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$11,760,128.49
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	\$ 835,440.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	\$ 437,351,671.12
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del montototal del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	\$10,659,849.30

Fuente: Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



Cuentas por Cobrar Diciembre 2022.

Cuentas por Cobrar Dic 2022

MEGACENTRO		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$ 136,000.00
401513064	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	\$ 260,000.00
401517078	TSS	\$ 300,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 2,160,000.00
401007304	MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICIA	\$ 260,000.00
430043923	PRO CONSUMIDOR	\$ 220,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$ 107,484.00
430231568	INTRANT	\$ 120,000.00
401517728	INABIMA	\$ 65,000.00
424002037	SISALRIL	\$ 80,000.00
TOTAL		\$ 3,708,484.00

Cuentas por Cobrar Dic 2022

DIRECCION ATENCION CIUDADANA		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430231568	INTRANT OPTIC DAC	\$ 125,000.00
430183261	SERVICIO NACIONAL DE SALUD DAC	\$ 1,200,000.00
TOTAL		\$ 1,325,000.00



Cuentas por Cobrar Dic 2022

SAMBIL		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430231568	INTRANT	\$ 200,000.00
401037272	CAASD	\$ 420,000.00
401036983	DIRECCION GENERAL DE BIENES NACIONALES	\$ 130,000.00
401507048	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTE	\$ 3,700,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 6,050,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$ 216,000.00
401513064	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	\$ 280,000.00
401517078	TSS	\$ 240,000.00
430043923	PRO CONSUMIDOR	\$ 140,000.00
401007304	MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICIA	\$ 280,000.00
401010062	BANCO DE RESERVAS DE LA REPUBLICA DOMINICANA	\$ 29,500.00
401515881	DIDA	\$ 136,000.00
401036916	DIRECCION GENERAL DE MIGRACION	\$ 120,000.00
424002126	GABINETE DE POLITICAS SOCIALES	\$ 2,160,000.00
401007363	MINISTERIO DE TRABAJO	\$ 140,000.00
401007541	JUNTA CENTRAL ELECTORAL	\$ 800,000.00
424002037	SISALRIL	\$ 140,000.00
TOTAL		\$ 15,181,500.00

Cuentas por Cobrar Dic 2022

PUNTO GOB EXPRESO		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$ 60,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$ 90,000.00
430061948	DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES	\$ 60,000.00
424002126	GABINETE DE POLITICAS SOCIALES	\$ 1,080,000.00
TOTAL		\$ 1,290,000.00



Cuentas por Cobrar Dic 2022

DATA CENTER		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430032336	SENPA	\$ 6,979.36
401036916	DIRECCION GENERAL DE MIGRACION	\$ 750,292.38
401507562	CONADIS	\$ 43,240.16
402006238	CORAASAN	\$ 440,100.00
401007681	LOTERIA NACIONAL	\$ 139,291.92
401007322	MINISTERIO DE HACIENDA	\$ 3,147,768.00
401002183	PROINDUSTRIA	\$ 579,852.00
401052962	MINISTERIO DE LA JUVENTUD	\$ 3,500.05
430032069	DIRECCION GENERAL DE ETICA E INTEGRIDAD GUBER	\$ 25,344.83
401016265	SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA REP. DOM	\$ 100,031.20
401025191	INDUSTRIA NACIONAL DE LA AGUJA (INAGUJA)	\$ 7,433.40
401007665	BANCO AGRICOLA	\$ 154,936.52
401036754	DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO (DIGEPRES)	\$ 74,316.60
401036772	MINISTERIO DE ECONOMIA, PLANIFICACION Y DESARROLLO (MEPYD)	\$ 147,214.24
401037272	CAASD	\$ 3,191,029.60
422000421	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATU	\$ 30,897,016.00
401506254	DGII	\$ 4,404,000.00
430312843	DIRECCION EJECUTIVA DE LA COMISION DE FOMENTO A LA TECNIFICACION DEL SISTEMA NACIONAL DE RIESGO	\$ 519,846.60
401007347	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES (MIREX)	\$ 66,095,630.16
401517078	TSS	\$ 36,750,000.00
		\$ 147,477,823.02
	TOTAL GENERAL	\$ 168,982,807.02

Dirección DyF

Resumen del PACC 2022.



Resumen del PACC 2022			
Fecha	1er semestre 1/01/2022 - 30/06/2022	2do semestre 1/07/2022 - 12/12/2022	2022
Monto estimado total	\$179,982,020.30	\$478,458,066.38	\$ 658,440,086.68
Monto total contratado	\$ 179,982,020.30	\$478,458,066.38	\$ 658,440,086.68
Cantidad de procesos registrados	70	88	158
Capítulo	220		
Sub capítulo	1		
Unidad ejecutora	1		
Unidad de compra	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
Año fiscal	2022		
Fecha aprobación	8 de diciembre 2021		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN			
Bienes	\$4,212,527.40	\$91,620,583.67	\$95,833,111.07
Obras	N/A	N/A	N/A
Servicios	\$49,170,092.86	\$386,837,482.71	\$436,007,575.57
Servicios: consultoría	N/A	N/A	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A	N/A	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES			
MiPymes	\$7,467,954.64	\$294,643,975.12	\$302,111,929.76
MiPymes mujer	\$1,619,088.63	\$1,455,707.81	\$3,074,796.44
No MiPymes	\$48,235,383.43	\$138,814,091.26	\$187,049,474.69
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO			
Compras por debajo del umbral	\$2,677,684.46	\$3,719,539.33	\$6,397,223.79
Compra menor	\$12,562,947.76	\$11,520,481.90	\$24,083,429.66
Comparación de precios	\$4,199,620.00	\$1,794,072.00	\$5,993,692.00
Licitación pública	\$ -	\$43,295,643.54	\$43,295,643.54
Licitación pública internacional	N/A	N/A	N/A
Licitación restringida	N/A	N/A	N/A
Sorteo de obras	N/A	N/A	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$ -	\$11,760,128.49	\$11,760,128.49
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A	N/A	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A	\$835,440.00	\$835,440.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A	N/A	N/A
Excepción - proveedor único	\$37,228,759.30	\$400,122,911.82	\$437,351,671.12
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A	N/A	N/A
Compra y contratación de combustible	\$5,250,000.00	\$5,409,849.30	\$10,659,849.30



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



Isaac Emmanuel Vásquez Montilla
Director Planeación y Desarrollo

