



Presidencia de la República Dominicana

“Año de la Generación de Empleos”

**OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



Plan Estratégico 2007

Diciembre 2006



icana



OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPTIC

Plan Estratégico 2007

Diciembre 2006



ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
II.	ASPECTOS CONTEXTUALES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2007	6
III.	EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CAC).....	7
IV.	PLAN ESTRATÉGICO 2007	10
	a. Visión	10
	b. Misión	10
	c. Objetivos Estratégicos.....	10
	d. Factores Críticos para el Éxito	11
	e. Directrices Estratégicas.....	11
	f. Objetivos y Estrategias Institucionales.....	12



I. INTRODUCCIÓN

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) fue creada mediante Decreto no. 1090-04, con el fin de lograr la incorporación de los estamentos públicos que integran la nación dominicana a la Sociedad de la Información, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

En efecto, desde su creación esta institución se ha abocado a cumplir su misión de desarrollar el gobierno electrónico en el país, dedicando los mayores esfuerzos del año 2006 a la promoción del Gobierno Electrónico como la vía por excelencia de acercar el Gobierno a sus ciudadanos. A través de proyectos tanto verticales como transversales, se han obtenido importantes logros que es preciso continuar y fortalecer.

Tanto a nivel de las instituciones públicas como de la misma ciudadanía, se va logrando un mejor entendimiento de los beneficios del gobierno electrónico y el impacto que puede tener en la vida cotidiana de ciudadanos, empresarios, servidores públicos y los diferentes niveles de gobierno. Eso obliga a la Institución a desarrollar un Plan Estratégico que responda verdaderamente a las expectativas de todos los involucrados, y que brinde los resultados que se esperan a corto y largo plazo.

En ese sentido, el 2007 es un año de grandes retos y desafíos para la OPTIC. El conjunto de objetivos que conforman el Plan Estratégico 2007 parte de un análisis estratégico de la situación actual tanto a nivel externo como hacia lo interno de la institución. Se identificaron las áreas prioritarias de enfoque, dentro de las cuales quedaron enmarcados los objetivos institucionales para el próximo año. A partir de los mismos, y para lograr su cumplimiento, se establecieron los objetivos de las diferentes áreas funcionales, con sus correspondientes estrategias y planes de acción. Este documento sigue ese mismo criterio en su presentación.



II. ASPECTOS CONTEXTUALES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2007

El año 2007 presenta importantes desafíos. Las medidas anunciadas recientemente por el Excelentísimo Presidente de la República, Dr. Leonel Fernández, en lo relativo a control del gasto gubernamental, obliga a las instituciones a ser más eficientes en sus operaciones y más inteligentes en la ejecución de sus presupuestos, los cuales deben elaborar e implementar con sentido estratégico.

Igualmente, el 2007 es un año pre-electoral, lo cual implica que las instituciones gubernamentales deben tomar en cuenta las implicaciones políticas de las acciones que lleven a cabo. Esto demanda un alto nivel de certeza y coherencia en el establecimiento de los objetivos para el año y en las estrategias seleccionadas para alcanzarlos.

En ese sentido, el Plan Estratégico de la OPTIC para el 2007 refleja precisamente ese contexto. En cuanto al marco estratégico institucional, se realizó una modificación a la Declaración de Misión de la institución, que si bien no es altamente significativa en cuanto a contenido, sí ofrece un mejor reflejo de lo que es el foco principal de acción de la organización, lo cual a su vez permite mayor claridad y entendimiento por parte de quienes están llamados a cumplirla.

Igualmente, al revisar los aspectos que determinan de manera crítica el grado de éxito que tenga la organización, se ratificaron los identificados el pasado año. Sin embargo, las características del 2007 dan paso al surgimiento de un factor con incluso más relevancia que los demás: la concentración en la ejecución de proyectos que impacten de manera decisiva al ciudadano.

Con respecto a los objetivos estratégicos de largo plazo que se establecieron con anterioridad, éstos conservan su vigencia, tanto o más que cuando fueron definidos. Los resultados obtenidos hasta el momento indican que, aunque en determinado momento los esfuerzos se concentren en unos más que en otros, todos los objetivos estratégicos planteados son pertinencia de la institución y su cumplimiento alcanza a la misma a su Visión.

En cuanto a los objetivos institucionales, los mismos tienen como principal elemento lo que ha sido el proyecto punta de lanza de la OPTIC hasta el momento: el Centro de Atención al Ciudadano. A continuación una breve descripción del mismo.



III. EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CAC)

El Centro de Atención al Ciudadano (CAC) es un conjunto de canales soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, del Internet y de forma presencial, proveerá las vías y condiciones para una mejor interacción entre el Gobierno y la ciudadanía.

El proyecto del Centro de Atención al Ciudadano (CAC) tiene como objetivo reunir en un solo sitio la información, servicios y trámites electrónicos de las diferentes dependencias y entidades del Gobierno Dominicano, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios e informaciones públicas.

El CAC está compuesto por tres grandes proyectos, que representan sendas vías de contacto del ciudadano con el Gobierno.



El CAC se estará desarrollando en varias fases escalonadas para ir madurando hasta un modelo completo de servicios:

- Fase I:** ofrecer orientación sobre informaciones y servicios procesados por las instituciones de gobierno.
- Fase II:** incorporar la recepción y seguimiento de casos basados en los acuerdos de servicio firmados con la institución.
- Fase III:** recibir y procesar servicios en línea apoyado en el Portal del Ciudadano.



El primer gran componente de los tres que conforman el Centro de Atención al Ciudadano, el **Call Center** o **Centro de Contacto Gubernamental para el Ciudadano** – o ***Gob**, como se ha dado a conocer por las letras que se corresponden con los números de teléfono que hay que marcar (*462) – inició sus operaciones en el 2006, bajo la coordinación y gestión de la OPTIC. El *Gob permite a los ciudadanos **interacción en tiempo real vía telefónica** o a través de un sistema de conversación en línea ("Chat"), con agentes de servicio que les ofrecen información sobre los servicios que ofrecen las diferentes instituciones del Estado, a la vez que permitirá el inicio de trámites y transacciones.

Al cierre de año, trece instituciones públicas – oferentes de 55 de los servicios gubernamentales más demandados por los ciudadanos – se encuentran ya incorporadas al *Gob en Fase I (vía telefónica), con proyección de incorporar unas 36 instituciones más en el próximo año y evolucionar a las Fases II y III (conversaciones en línea y comunicación por mensajes de correo electrónico).

Así, el gran reto para la OPTIC en el 2007 lo representa el coordinar el inicio de operaciones de los dos restantes componentes, el Portal del Ciudadano y los PuntoGob.

El Portal del Ciudadano proveerá un punto único vía Internet de interacción entre los ciudadanos y el Gobierno Dominicano, de forma tal que cualquier trámite, información o transacción que los ciudadanos requieran con el Gobierno podrá ser iniciado por esta vía.

El contenido del Portal del Ciudadano será ofrecido de acuerdo al tipo de Gobierno Electrónico que se trate, según la clasificación de acuerdo al beneficiario: Gobierno a Ciudadano (G2C), Gobierno a Empresas (G2B), Gobierno a Servidores Públicos (G2E) y Gobierno a demás instancias y niveles de Gobierno (G2G).

Además, el contenido será categorizado y estará disponible por áreas de interés (como Salud, Educación, Deportes y Recreación, etc.) y también relacionado al ciclo de vida del beneficiario del portal, ya sea un ciudadano, una persona jurídica, un servidor público o una institución gubernamental.



El PuntoGob tiene como objetivo la implementación de un **sistema presencial de servicio al ciudadano** moderno, eficaz, eficiente, productivo, participativo, personalizado y dinámico, incorporando el uso de los recursos de información para la prestación de los servicios y fomentando la implantación de la infraestructura necesaria para estos fines.

Los PuntoGob pueden adoptar diversas modalidades:

- PuntoGob Institucional: Concentrar en un sólo punto de la institución gubernamental todos los servicios y trámites que se ofrecen de modo que se asegure que el ciudadano obtenga de forma personalizada, rápida, eficiente, con calidad y confiabilidad todo lo que pueda requerir.
- PuntoGob Expreso: Concentrar en un mismo espacio físico, de fácil acceso para los ciudadanos (tales como los Telecentros Comunitarios implementados por el Despacho de la Primera Dama, plazas comerciales y otros lugares de gran afluencia de público) los servicios públicos de mayor demanda, además de ofrecer una conexión directa al Call Center (*Gob) y acceso vía Web a todas las instituciones a través de sus portales institucionales.
- PuntoGob Móvil: Unidades Móviles de Servicio las cuales se desplazarán a puntos distantes y de gran afluencia de ciudadanos para ofrecer los servicios de mayor demanda con la misma calidad y eficiencia que cualquier otro PuntoGob. Serán unidades provistas con tecnología de última generación para mantenerse todo el tiempo en línea y proveer al ciudadano de los servicios requeridos.
- Súper PuntoGob: Al igual que los supermercados convencionales, el Súper PuntoGob Expreso deberá integrar los “productos” y servicios más requeridos bajo un sólo techo donde se puedan realizar una gran cantidad de trámites y obtener servicios de entidades públicas.
- Kioscos Multimedia: Computadoras de acceso público para que los ciudadanos tengan acceso a los portales de gobierno, que serán ubicadas en lugares de conveniencia.



IV. PLAN ESTRATÉGICO 2007

a. Visión

Contribuir a la transformación del Gobierno en más moderno, transparente, eficaz, eficiente, productivo, participativo y proactivo, a los fines de insertar la República Dominicana en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

b. Misión

Implementar y desarrollar el Gobierno Electrónico, impulsando y acelerando el proceso de modernización del Estado Dominicano a través del desarrollo y uso de las TIC en la gestión de recursos y la prestación de los servicios públicos.

c. Objetivos Estratégicos

El propósito fundamental de la OPTIC es promover la aplicación de las tecnologías de información y comunicación al mejor funcionamiento de la administración pública, a la prestación de servicios públicos y a la comunicación con los ciudadanos, para lo cual debe lograr los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo del Gobierno Electrónico en los ámbitos de decisión del sector público.
- Promover el uso de los servicios de Gobierno Electrónico en la sociedad Dominicana y el sector privado.
- Impulsar la capacitación de los empleados públicos en el uso de las TIC.
- Acelerar el desarrollo integral del Gobierno Electrónico con criterios de eficacia, eficiencia y transparencia.
- Evitar el doble empleo de recursos en el desarrollo del Gobierno Electrónico.
- Racionalizar las inversiones y gastos en TIC del sector público.
- Difundir las mejores prácticas en materia de Gobierno Electrónico.



d. Factores Críticos para el Éxito

- Enfoque en resultados de alto impacto para la ciudadanía.
- La continuidad de la OPTIC en el tiempo.
- El apoyo político del máximo nivel.
- La legitimidad de la OPTIC ante las instituciones públicas.
- La coordinación efectiva con otras instituciones públicas que participan en la reforma y modernización del Estado.
- Un equipo profesional de máxima calidad, en términos de experiencia y solvencia técnica.

e. Directrices Estratégicas

Las Directrices Estratégicas son los lineamientos que marcan la pauta de dónde deben concentrarse los esfuerzos institucionales para determinado período. En el caso de la OPTIC, los análisis estratégicos realizados dictan que el 2007 debe enfocarse hacia:

I. Estructuración del Centro de Atención al Ciudadano (CAC):

La infraestructura tecnológica y la estructura organizacional que soportarán el CAC deben implementarse a la mayor brevedad, de manera que se puedan aprovechar las sinergias existentes entre componentes y que éstos se desarrollen con sentido estratégico.

II. Implementación de los Componentes Restantes del CAC:

Como se señaló, el CAC está conformado por tres Componentes, de los cuales el único que está implementado hasta el momento es el *Gob o Call Center Gubernamental. Por tanto, y para fortalecer la calidad, opciones de acceso y diversidad del servicio brindado a los ciudadanos a través del CAC, es imperativo que los dos componentes restantes entren en operación en el 2007.

III. Fortalecimiento del equipo y de la institución:

Tanto a nivel institucional (seguridad jurídica de la OPTIC, reconocimiento por parte de las demás instituciones) como a nivel organizacional (estructuración de procesos, optimización del funcionamiento, desarrollo del equipo), es importante que la OPTIC continúe su fortalecimiento y consolidación, de manera que los resultados que brinda sean cada vez de mayor y mejor calidad.



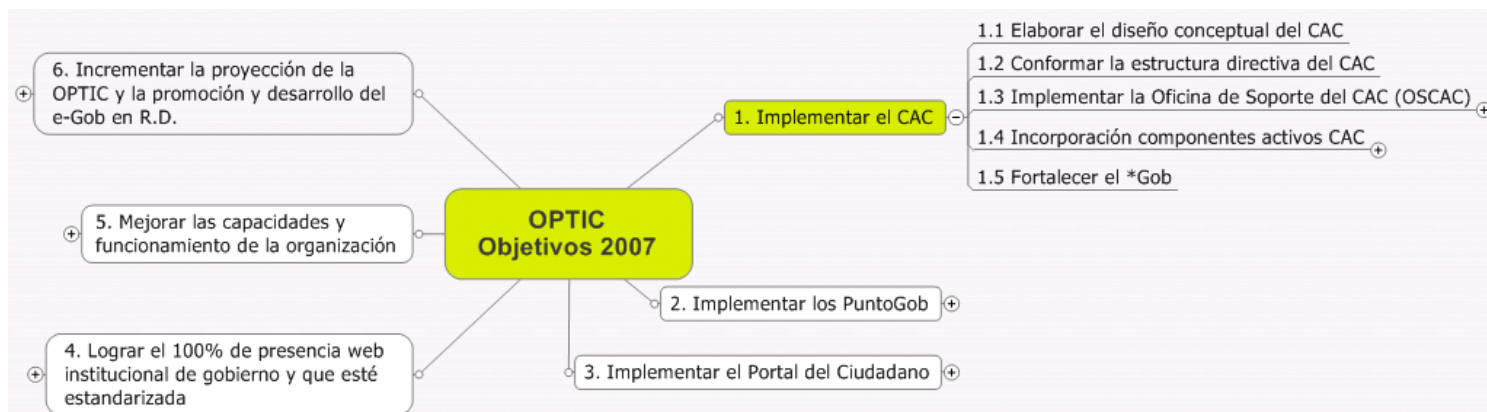
f. Objetivos y Estrategias Institucionales

Los Objetivos Institucionales que la OPTIC se ha fijado para el 2007 reflejan las áreas prioritarias que deben ser atendidas para contribuir al desarrollo del gobierno electrónico. Además, estos objetivos institucionales del 2007 se encuentran en perfecta alineación con los Objetivos Estratégicos generales, de manera que se garantice la consistencia y coherencia de los esfuerzos a corto plazo con los lineamientos a largo plazo.

El siguiente cuadro muestra los 6 Objetivos Institucionales que se han establecido para el 2007.



En las páginas siguientes se presenta cada objetivo con su descripción y las principales estrategias que se han identificado para alcanzarlo.



Objetivo 1: Implementar la infraestructura del Centro de Atención al Ciudadano

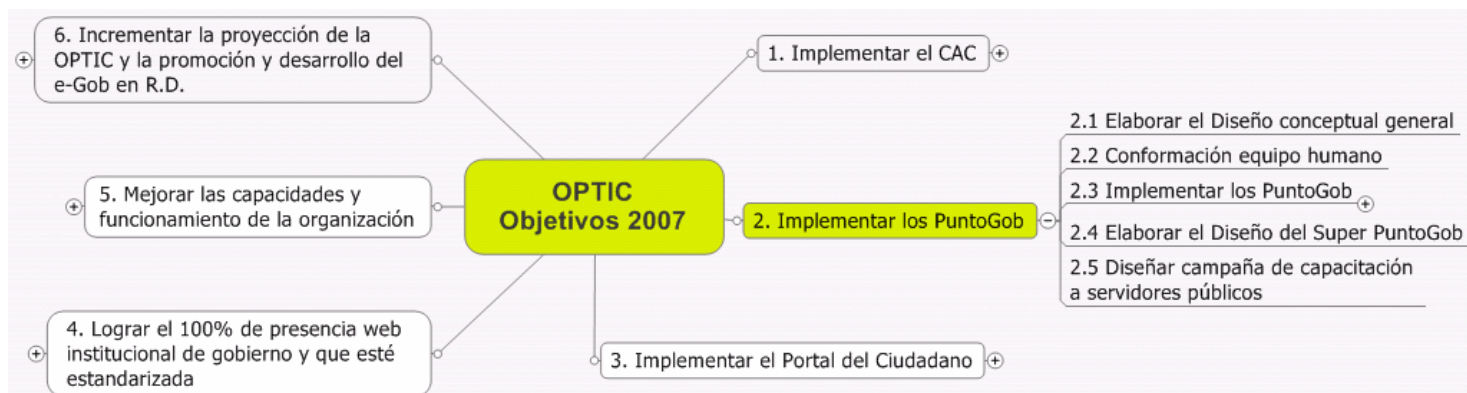
El Primer Objetivo Institucional se corresponde con los planteamientos y conclusiones emanadas de los análisis estratégicos realizados, que revelaron la importancia estratégica de completar la instrumentación, estructuración e implementación de las infraestructuras tecnológicas, organizacionales y procedimentales que darán soporte y guiarán con sentido sinérgico y estratégico las acciones emprendidas desde los tres componentes del CAC, a saber, Call Center Gubernamental, Portal del Ciudadano y PuntoGob.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 1.1** *Elaborar el diseño conceptual del CAC:* Definir la estructura organizacional y el modelo de la arquitectura tecnológica que soporte el funcionamiento del CAC (solución de hardware, de software, componentes de seguridad, metodología de operaciones/ITIL-Service Management, etc.).
- 1.2** *Conformar la estructura directiva del CAC:* Conformar una estructura directiva para la toma de decisiones, que pueda representar al CAC y dirigirlo adecuadamente.
- 1.3** *Implementar la Oficina de Soporte del CAC (OSCAC):* Establecer la metodología de operaciones, responsabilidades y alcance de cada área tecnológica que brinde sus servicios a la OPTIC, al Centro de Contacto Gubernamental (*Gob), al PuntoGob y al Portal del Ciudadano.



- 1.4** *Incorporar los componentes activos del CAC:* Crear una infraestructura unificada de gestión de información y conocimiento para sostener los procesos del CAC. Esta infraestructura debe propiciar la colaboración y mantener unos niveles de servicio que permitan proveer la información en un tiempo eficiente al menor costo a la persona correcta. Diseñar e implementar el plan de migración y fusión de tecnologías de información de los componentes del CAC que estén operando.
- 1.5** *Fortalecer el *Gob:* Incorporar al Call Center el 6% de las Instituciones Gubernamentales (equivalente a 3 instituciones por mes para un total de 36 instituciones al cierre del 2007). Completar la implementación de los servicios no disponibles de las Instituciones actuales que pertenecen al Call Center, 3 servicios mensuales. Ampliar la cartera de tipo de servicios de informativo a transaccional (llenado de formulario, pago con tarjeta de crédito, también vía e-mail, chat y 1-800). Contar con una unidad de Entrenamiento que asegure que los agentes cumplen con el perfil y entrenamiento requerido para brindar a los ciudadanos un servicio de alta calidad. Implementar una plataforma operacional con procesos controlados y medibles.

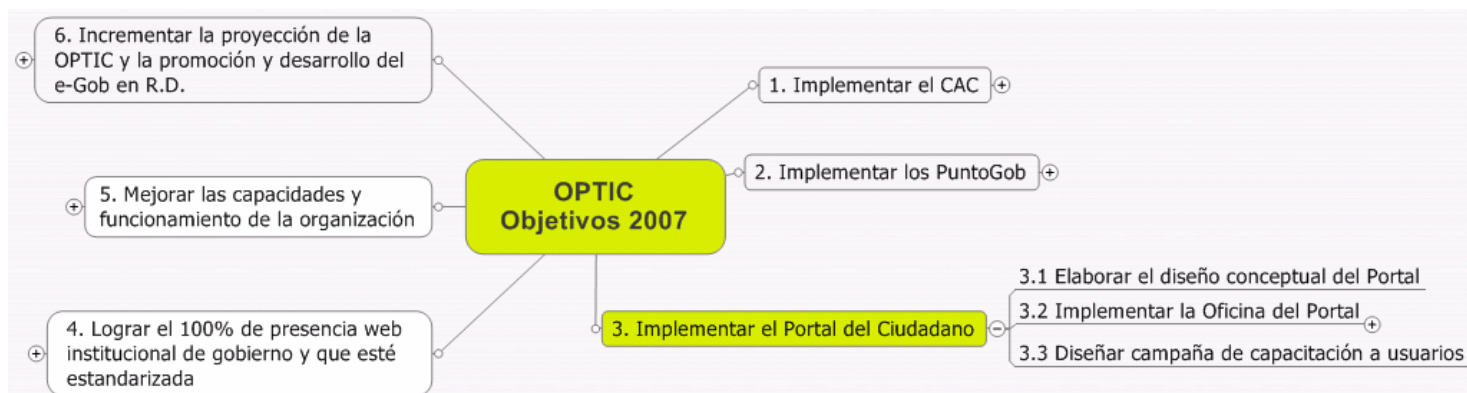


Objetivo 2: Implementar los PuntoGob

El resultado esperado es que al término del 2007 se hayan implementado por los menos 6 PuntoGob Institucionales, 4 PuntoGob Expreso y 1 PuntoGob móvil.

El logro de este objetivo involucra la ejecución de las siguientes estrategias:

- 2.1** *Elaborar el diseño conceptual general de los PuntoGob:* Definir la estructura organizacional y el modelo de la arquitectura tecnológica que soporte el funcionamiento de los PuntoGob.
- 2.2** *Conformar el equipo humano para la Oficina de PuntoGob:* Conformar una estructura organizacional que asegure el buen funcionamiento del PuntoGob y su continuo desarrollo.
- 2.3** *Iniciar la implementación de los PuntoGob:* Implementar las modalidades PuntoGob Institucional, PuntoGob Expreso y PuntoGob Móvil, con las instituciones oferentes de los servicios más demandados.
- 2.4** *Elaborar el Diseño conceptual del Súper PuntoGob:* Definir la estructura organizacional y el modelo de la arquitectura tecnológica y arquitectura física que soporte el funcionamiento del Súper PuntoGob Expreso.
- 2.5** *Diseñar la campaña de capacitación a servidores públicos:* Diseñar un programa de capacitación en Atención y Servicio al Ciudadano para los servidores públicos, e implementarlo con el personal de Servicio al Cliente en las instituciones que se integren al Proyecto.

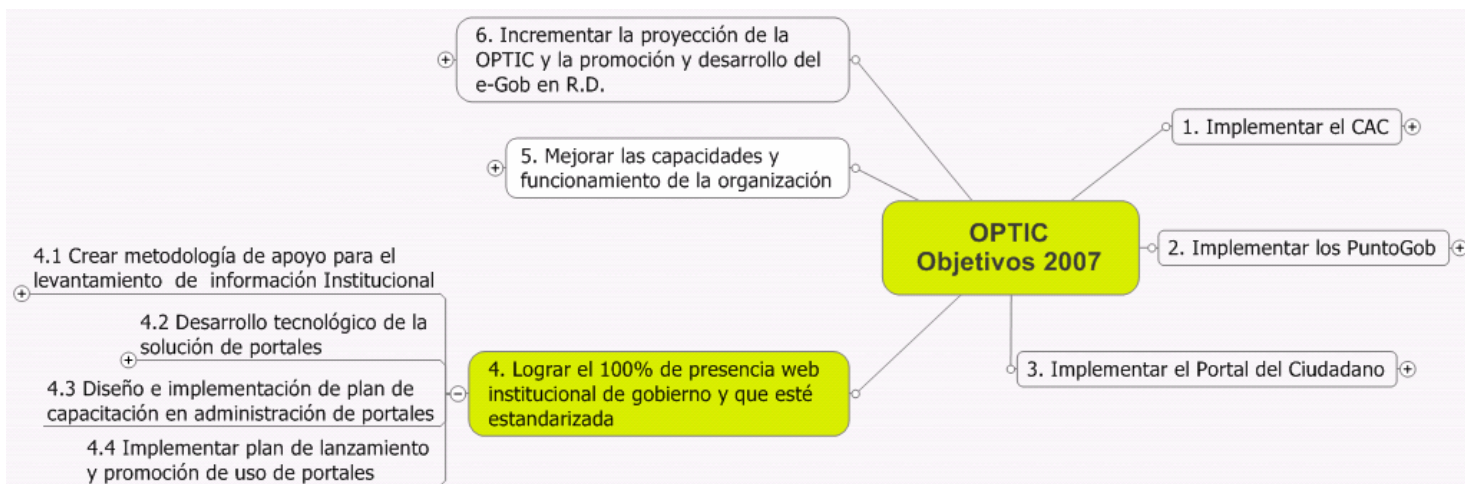


Objetivo 3: Implementar el Portal del Ciudadano

Al igual que el segundo, este Objetivo Institucional persigue completar la implementación de los componentes del Centro de Atención al Ciudadano con la Incorporación del Portal del Ciudadano, en el cual se proyecta tener como mínimo al término del 2007, servicios informativos de todas las instituciones gubernamentales y al menos 50 formularios y 15 transacciones disponibles.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 3.1** *Elaborar el diseño conceptual del Portal del Ciudadano:* Diseño de la solución tecnológica que soportará el Portal y de la categorización y presentación de contenido. Selección y estructuración de los trámites y servicios ofrecidos en el Portal.
- 3.2** *Implementar la Oficina del Portal:* Establecer e implementar estructuras y mecanismos de seguimiento y control sobre la ejecución de la Oficina del Portal del Ciudadano.
- 3.3** *Diseñar la campaña de capacitación a usuarios:* Elaborar e implementar un programa de capacitación que dote a los usuarios, tanto técnicos (personal de TI de las instituciones del gobierno) como finales (ciudadanos, empresas, servidores públicos y otras instituciones) de las herramientas necesarias para mejorar el servicio (usuarios técnicos) y hacer uso (usuarios finales) del Portal del Ciudadano.



Objetivo 4: Lograr que el Gobierno tenga el 100% de presencia Web cumpliendo con los Estándares establecidos

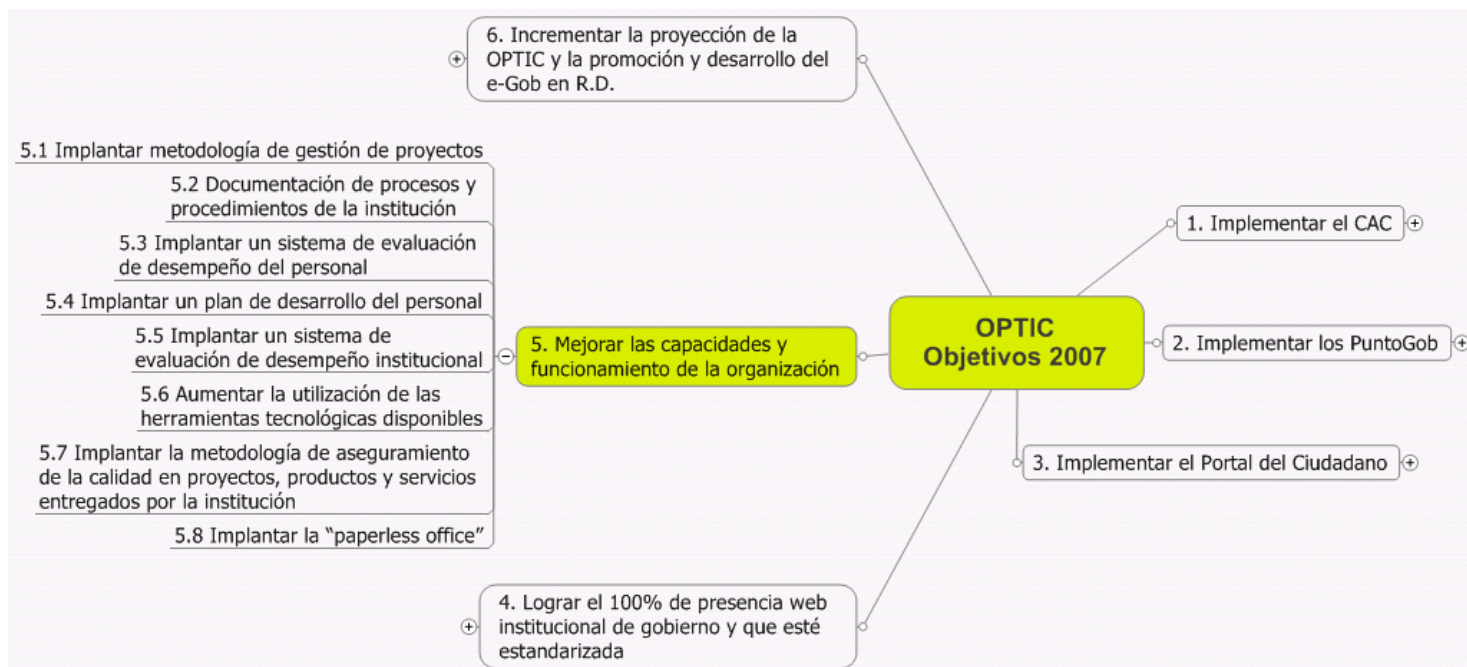
Una de las principales metas de la OPTIC para el 2007 es proveer el soporte y apoyo necesario para que todas las instituciones gubernamentales tengan presencia en Internet mediante portales Web, ofreciendo servicios a nivel informativo e interactivo. Estos portales, además, deberán cumplir con las normas y estándares de portales establecidos en los Manuales generados por los Comités de Estándares TIC.

El logro de este objetivo involucra la ejecución de las siguientes estrategias:

- 4.1** *Crear e implementar una metodología de apoyo para el levantamiento de información de las instituciones gubernamentales:* Conformar un equipo especializado y los mecanismos para eficientizar y acelerar el proceso de levantamiento de información institucional para la creación del Portal de Internet del Ciudadano.
- 4.2** *Desarrollar la solución tecnológica de los portales de las instituciones gubernamentales:* Desarrollar una plataforma que permita el alojamiento de portales de gobierno de manera estable con el mayor tiempo disponible posible y con independencia de gestión de la información contenida en éstos por parte de los incumbentes de las Instituciones.



- 4.3** *Diseño e implementación de un plan de capacitación en administración de portales:* Diseñar los materiales didácticos y el contenido de los talleres e instruir a los formadores del CETIC en la plataforma, a fin de que sirvan de multiplicadores de conocimiento en esta herramienta. Incluye capacitación al personal de TI de las instituciones gubernamentales en administración de su dominio en el Web hosting y capacitación en el uso del administrador de contenidos utilizado en la solución.
- 4.4** *Implementar un plan de lanzamiento y promoción de uso de portales:* A través del Área de Comunicaciones, y con la participación de las áreas técnicas involucradas, dar a conocer y entrenar al público en general en el uso de los portales gubernamentales que se van haciendo disponibles.



Objetivo 5: Mejorar las capacidades y funcionamiento de la institución

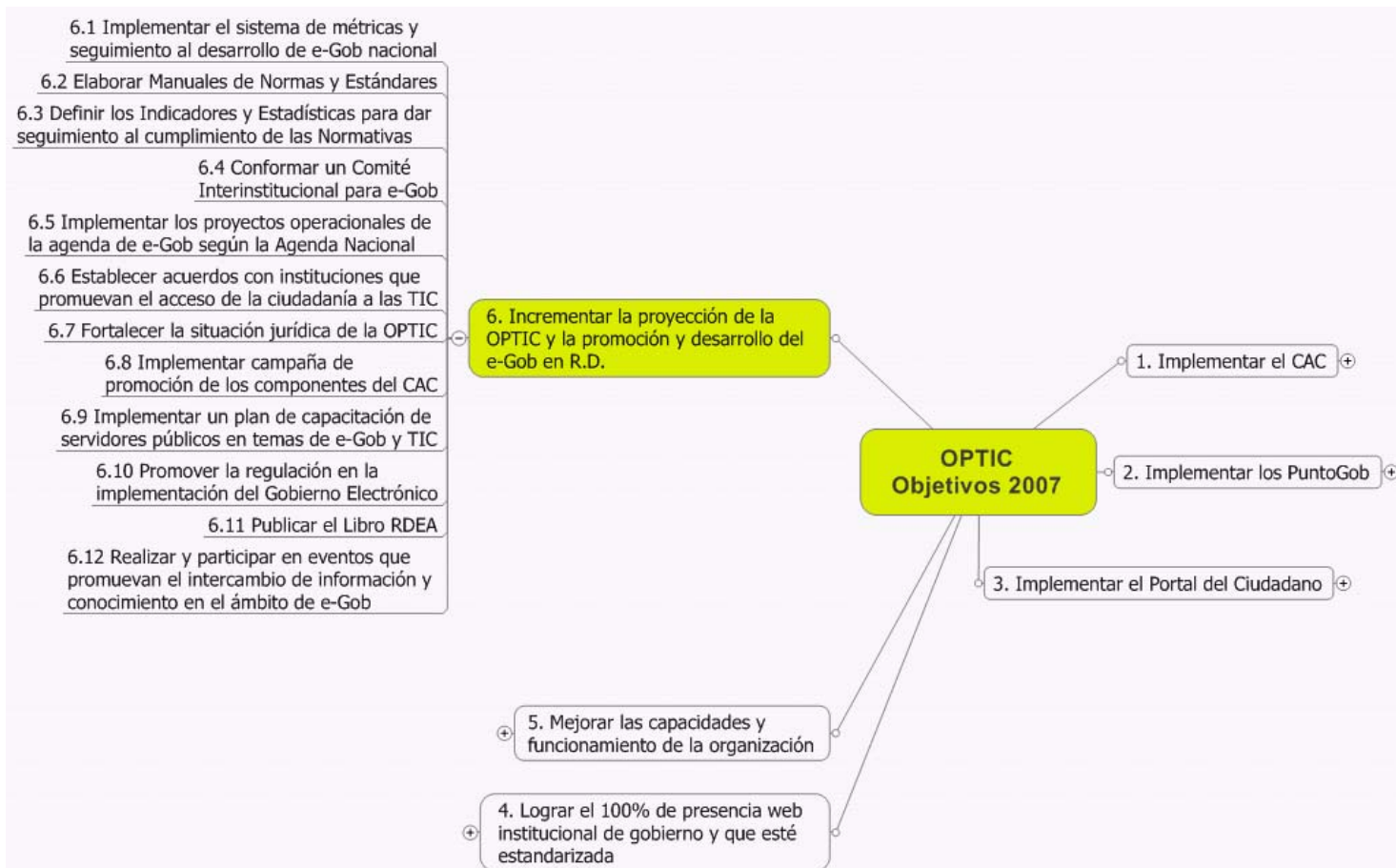
Para poder cumplir con las expectativas y proveer el valor esperado por los clientes de la institución – es decir, las demás instituciones gubernamentales – la OPTIC debe optimizar su funcionamiento y operación a lo interno de la organización. Esto implica, además de predicar con el ejemplo en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles para la eficientización de las operaciones, capacitar el personal y sistematizar el funcionamiento, así como instaurar sistemas de medición de indicadores y evaluación de desempeño del personal e institucional.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 5.1** *Implantar metodología de gestión de proyectos:* Establecer una metodología estándar de modelo de gestión de proyectos para la implementación de la cartera de proyectos de gobierno electrónico de la OPTIC, que nos permita entregar un producto de alta calidad de acuerdo a la fecha y a los costos comprometidos a las instituciones y/o procesos que así lo requieran.



- 5.2** *Documentación de procesos y procedimientos de la institución:* Crear un Manual de Procesos y Procedimientos internos de la OPTIC, para el buen funcionamiento de la Institución y la organización interna.
- 5.3** *Implantar un sistema de evaluación de desempeño del personal:* Crear la metodología y herramientas para la evaluación periódica del desempeño del personal, basada en el logro de los objetivos.
- 5.4** *Implantar un plan de desarrollo del personal:* Mantener actualizados los conocimientos necesarios para el desempeño de las labores del personal, de manera que sean competentes ante la demanda de capacidades y habilidades.
- 5.5** *Implantar un sistema de evaluación de desempeño institucional:* Establecimiento de un sistema de monitoreo a la ejecución que comprende los informes mensuales y trimestrales a presentarse por parte de cada una de las áreas, el conjunto de indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el esquema de seguimiento a dichos indicadores.
- 5.6** *Aumentar la utilización de las herramientas tecnológicas disponibles:* Implantar y ofrecer entrenamiento al personal de la institución en las herramientas tecnológicas que garanticen rapidez, fluidez y efectividad en el uso de la información.
- 5.7** *Implantar la metodología de aseguramiento de la calidad en proyectos, productos y servicios entregados por la institución:* Definir e implementar un proceso sistemático de aseguramiento de la calidad de los productos y servicios entregados por la OPTIC a sus clientes, tanto internos como externos.
- 5.8** *Implantar la “paperless office”:* Implantar las herramientas tecnológicas y procesos para reducir el uso del papel, reducir los riesgos de fuga de información, optimizar la colaboración en la elaboración de documentos y obtener disponibilidad y rapidez en la búsqueda de la información.



Objetivo 6: Incrementar la proyección de la OPTIC y la promoción y desarrollo del Gobierno Electrónico en R.D.

Fortalecer la posición de la OPTIC como coordinadora y catalizadora del desarrollo del Gobierno Electrónico en la R.D. Implementar programas de capacitación y promoción que permitan a los incumbentes de las instituciones públicas y a la ciudadanía en general conocer los beneficios del Gobierno Electrónico. Promover el intercambio de conocimiento en el tema.

El logro de este objetivo involucra la ejecución de las siguientes estrategias:

- 6.1** *Implementar el sistema de métricas y seguimiento al desarrollo de Gobierno Electrónico a nivel nacional:* Entregar un conjunto de indicadores sistematizados que nos permitan llevar control del progreso



de las iniciativas de gobierno electrónico a nivel institucional y a nivel país. Estos indicadores deben ser coherentes con los utilizados a nivel internacional.

- 6.2** *Elaborar Manuales de Normas y Estándares:* Redacción de los manuales contentivos de las normas y estándares tecnológicos para la correcta implementación de plataforma de Gobierno Electrónico.
- 6.3** *Definir los Indicadores y Estadísticas para dar seguimiento al cumplimiento de las Normativas:* Diseñar un conjunto de indicadores y métricas para dar seguimiento al cumplimiento de las Normas y Estándares de Gobierno Electrónico.
- 6.4** *Conformar un Comité Interinstitucional para Gobierno Electrónico:* Contactar a los representantes de las diferentes instituciones clave para concientizarlos sobre la importancia del gobierno electrónico en el desarrollo del país. Agrupar a aquellos que tienen más incidencia en el desarrollo del gobierno electrónico (crear clusters).
- 6.5** *Implementar los proyectos operacionales de la agenda de Gobierno Electrónico según la Agenda Nacional:* Diseñar y ejecutar los proyectos transversales que se prioricen en la agenda nacional de desarrollo de gobierno electrónico, de acuerdo a los criterios de prioridad que se establezcan. Estos criterios deben tomar en cuenta la situación actual de las instituciones públicas en cuanto a e-Gob, las necesidades de los ciudadanos y los objetivos estratégicos del gobierno.
- 6.6** *Establecer acuerdos con instituciones que promuevan el acceso de la ciudadanía a las TIC:* Identificar las instituciones que promuevan el acceso de los ciudadanos a las TIC (a nivel de infraestructura y de educación), para fortalecer la oferta de infraestructura tecnológica y de capacitación en TIC.
- 6.7** *Fortalecer la situación jurídica de la OPTIC:* Crear, elaborar y proponer los instrumentos jurídicos necesarios que permitan que la OPTIC forme parte de una estructura organizacional amparada en las leyes de organización del Estado.
- 6.8** *Implementar campaña de promoción de los componentes del CAC:* Dar a conocer a la población en general (de acuerdo al tipo de beneficiario de Gobierno Electrónico), los beneficios disponibles a través de los diferentes componentes del CAC.



- 6.9** *Implementar un plan de capacitación de servidores públicos en temas de Gobierno Electrónico y TIC:* Capacitación de la mayor cantidad de empleados públicos en las nociones y terminologías de Gobierno electrónico, así como incrementar el número de charlas de Gobierno electrónico en eventos de instituciones públicas.
- 6.10** *Promover la regulación en la implementación del Gobierno Electrónico:* Crear, elaborar y proponer los instrumentos jurídicos necesarios para normar los proyectos de Gobierno Electrónico desarrollados por las instituciones del Estado y para generar confianza en la utilización de medios electrónicos de interacción por parte de todos los involucrados.
- 6.11** *Publicar el libro RDEA:* Recabar la información y publicar los avances logrados en el país en materia de infraestructura y proyectos de TI y Gobierno Electrónico.
- 6.12** *Realizar y participar en eventos que promuevan el intercambio de información y conocimiento en el ámbito de Gobierno Electrónico:* Elaborar un calendario de actividades, tanto organizadas por la OPTIC como por otras instituciones nacionales e internacionales, que faciliten el intercambio de conocimientos y la actualización en tendencias en Gobierno Electrónico.