



Presidencia de la República Dominicana

“Año de la Lectura”

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



Plan Estratégico 2008

Enero 2008



Presidencia de la República Dominicana



OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPTIC

Plan Estratégico 2008

Enero 2008



ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN. ASPECTOS CONTEXTUALES.....	5
II.	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	6
	a. Visión	6
	b. Misión	6
	c. Objetivos Estratégicos	6
	d. Factores Críticos para el Éxito	7
	e. Directrices Estratégicas.....	7
III.	OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2008	8
IV.	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	21



I. INTRODUCCIÓN. ASPECTOS CONTEXTUALES.

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).

Desde su creación, la OPTIC ha centrado sus esfuerzos en el desarrollo de proyectos de alto impacto que acerquen el Gobierno a sus ciudadanos. En ese sentido, ha sido de importancia el creciente interés mostrado por las instituciones públicas en utilizar esta herramienta para la mejora de sus servicios, factor que debe aprovecharse para impulsar proyectos de Gobierno Electrónico de alcance tanto vertical como transversal.

Con el Plan Estratégico 2008, y enmarcado dentro de las condiciones particulares de un año electoral, la OPTIC ha identificado las áreas en las que debe centrar su enfoque y en torno a las cuales se establecieron los objetivos institucionales. De éstos se desprenden los objetivos y estrategias departamentales que conforman el Plan Operativo 2008 de la institución. Los indicadores para el seguimiento a estos objetivos también forman parte de este documento.

Para asegurar la coherencia de los objetivos planteados para el año, se efectuó una revisión del marco estratégico institucional, incluyendo Visión, Misión, Objetivos Estratégicos y Factores Críticos para el Éxito. La conclusión es que todos estos elementos mantienen su vigencia, especialmente estos últimos, entre los que se destaca la implementación de Proyectos de alto impacto en el ciudadano.



II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

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

Los lineamientos que dictan la dirección hacia la cual deben apuntar los esfuerzos institucionales van en coherencia con los resultados de los análisis estratégicos realizados, los cuales determinaron que las prioridades para la OPTIC en el 2008 deben ser:

I. Consolidación de los Proyectos Centrales de Servicio al Ciudadano:

Fortalecimiento de los servicios ofrecidos a través del *Gob e implementación de las fases iniciales de los PuntoGob y el Portal del Ciudadano.

II. Promover la Coordinación entre Insituciones para el Desarrollo de Proyectos de Servicios Múltiples:

Impulso y desarrollo de proyectos que aprovechen la oportunidad de eficientizar la interacción con el Gobierno a través de la concentración de oferta de servicios relacionados en un único punto de contacto.

III. Optimizar la Utilización de los Recursos (Humanos y Financieros), Concentrando los Esfuerzos en Proyectos Prioritarios:

Estructuración de las prioridades, los planes, equipos humanos y recursos en general, haciendo el máximo uso de los mismos para lograr resultados coherentes, efectivos y contundentes.



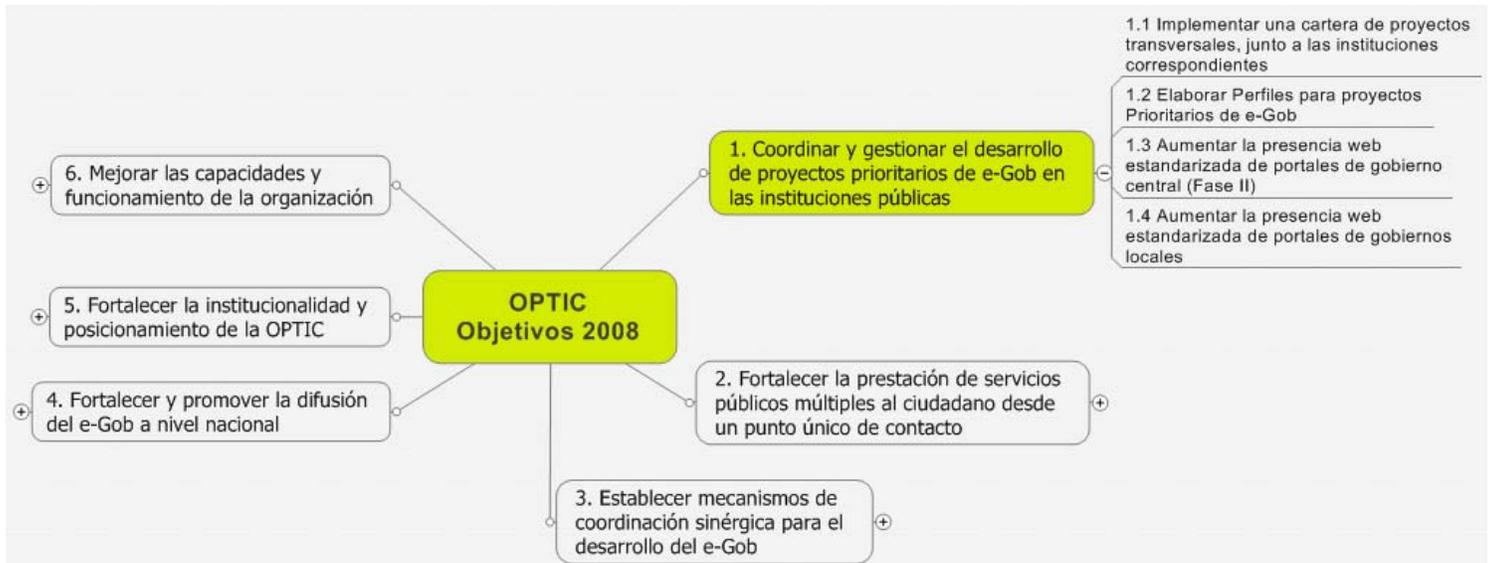
III. OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2008

Las directrices estratégicas descritas en el punto anterior se ven reflejadas en los Objetivos Institucionales que la OPTIC se ha fijado para el 2008, los cuales además son coherentes con los Objetivos Estratégicos generales de la institución señalados en el punto c de esta sección, asegurando así la necesaria consistencia entre las acciones del corto plazo con los objetivos a largo plazo.

El siguiente cuadro muestra los 6 Objetivos Institucionales que se han establecido para el 2008.



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



Objetivo 1: Coordinar y Gestionar el Desarrollo de Proyectos Prioritarios de e-Gob en las Instituciones Públicas

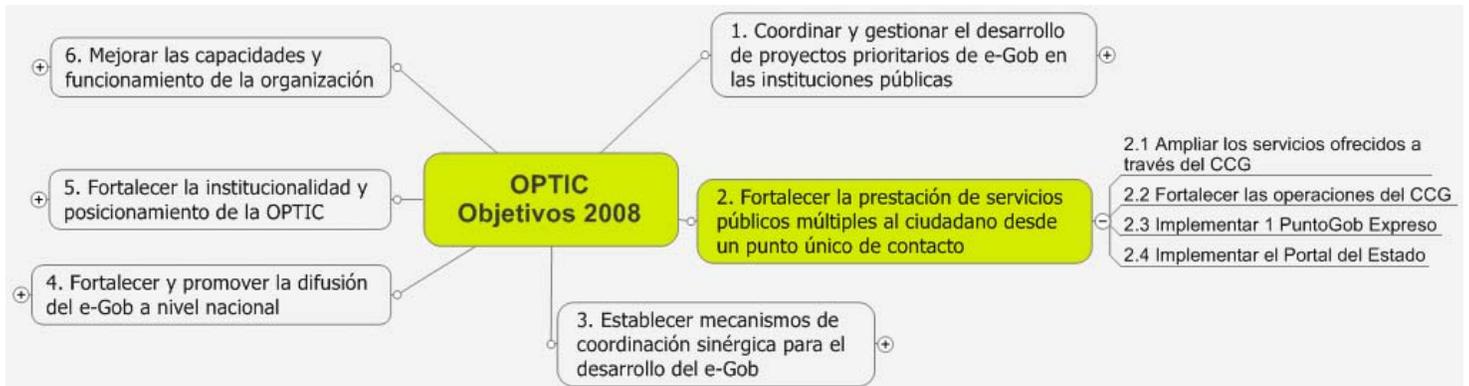
El Primer Objetivo Institucional se corresponde con los planteamientos y conclusiones emanadas de los análisis estratégicos realizados, que revelaron la importancia estratégica de enfocar los esfuerzos hacia proyectos prioritarios – en su mayor parte transversales – a ser realizados en conjunción con diferentes instituciones clave del sector público.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 1.1** *Implementar una cartera de proyectos transversales junto a las instituciones correspondientes:* Gestionar, asesorar y apoyar el desarrollo y/o implementación de los proyectos de carácter de informatización para el estado dominicano, según la agenda nacional de e-Gob, en coordinación con las diversas instituciones del gobierno que estén involucradas en dichos proyectos.
- 1.2** *Elaborar perfiles para proyectos prioritarios de e-Gob:* Analizar, desarrollar y recomendar soluciones de carácter de informatización según la agenda de e-Gob, esquematizando los aspectos más relevantes que garanticen la información necesaria para la toma de decisiones sobre implementación y financiamiento de cada proyecto.



- 1.3** *Aumentar la presencia web estandarizada de portales institucionales de gobierno central (Fase II):* Proveer el soporte y apoyo necesario para que durante el 2008 por lo menos dos tercios de las instituciones gubernamentales tengan presencia en Internet mediante portales Web, ofreciendo servicios a nivel interactivo. Estos portales, además, deberán cumplir con las normas y estándares de portales establecidos en los Manuales generados por los Comités de Estándares TIC.
- 1.4** *Aumentar la presencia web estandarizada de portales de gobiernos locales:* Proveer el soporte y apoyo necesario para que durante el 2008 todas las provincias y al menos una quinta parte de los municipios tengan presencia en Internet mediante portales Web, los cuales también cumplirán con las normas y estándares de portales.



Objetivo 2: Fortalecer la Prestación de Servicios Públicos Múltiples al Ciudadano Desde un Punto Único de Contacto

Asegurar servicios estándares y de alta calidad en las ventanillas únicas establecidas a través de los canales de contacto disponibles (internet, teléfono, presencial), para obtener los trámites que requiera el ciudadano con el Estado.

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

- 2.1 Ampliar los servicios ofrecidos a través del Centro de Contacto Gubernamental:** Incorporar al Call Center al menos 15 instituciones o servicios adicionales a los ya existentes; ampliar la cartera de tipo de servicios de informativo a transaccional con las opciones de e-mail y chat.
- 2.2 Fortalecer las Operaciones del Centro de Contacto Gubernamental:** Actualizar la plataforma tecnológica para ofrecer nuevas y mejoradas herramientas de administración y gestión, que permitirán un incremento en la efectividad y la productividad de los representantes. Asimismo, disponer de nuevas oportunidades haciendo uso de las TICs con la oferta de nuevos canales de interacción para la población, traspasando así las barreras de educación, edad y capacidades físicas.
- 2.3 Iniciar la implementación de los PuntoGov:** Iniciar esta modalidad de servicio al ciudadano con la implementación de un PuntoGov Expreso que ofrezca los servicios más demandados de por lo menos 4 instituciones públicas.



- 2.4** *Implementar el Portal del Estado:* Incorporación del Portal del Estado, en el cual al término del 2008 se proyecta tener servicios a nivel informativo de todas las instituciones gubernamentales y al menos 50 formularios y 15 transacciones disponibles.

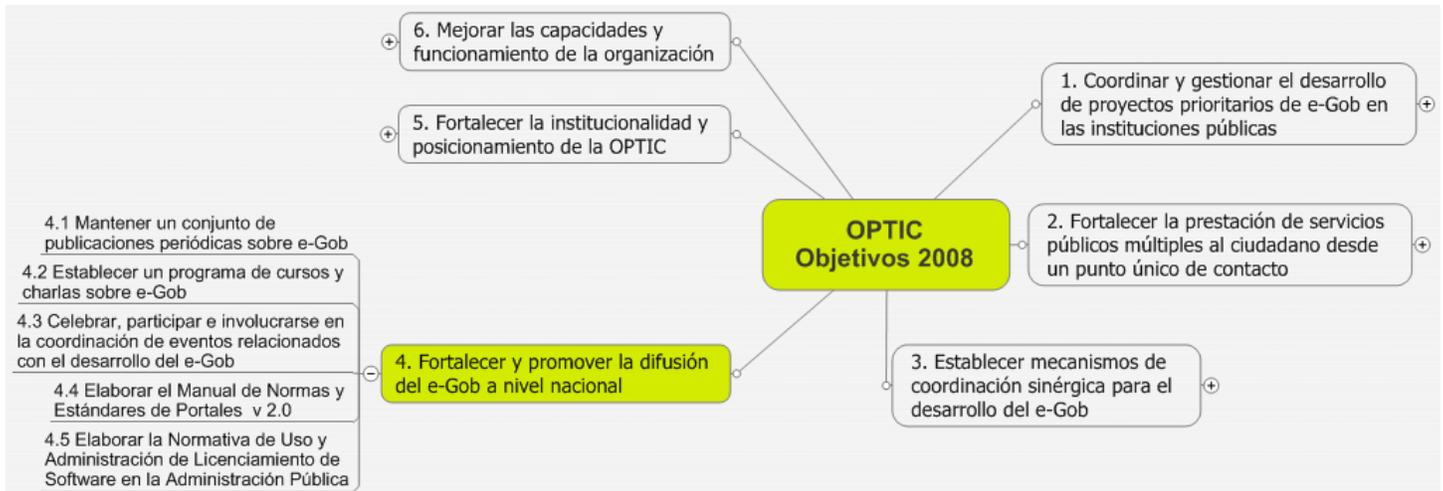


Objetivo 3: Establecer Mecanismos de Coordinación Sinérgica para el Desarrollo del e-Gob

Fomentar y procurar la creación de instancias que garanticen la comunicación entre instituciones decisivas para el desarrollo del e-Gob y coordinar que la ejecución de proyectos de gobierno electrónico sea coherente con una estrategia nacional de desarrollo.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 3.1** *Conformar un Comité Interinstitucional de alto nivel 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).
- 3.2** *Coordinar la implementación de la Agenda Nacional de e-Gob para 2008-2012:* Preparar, consensuar y difundir la Agenda Nacional de e-Gob y dar seguimiento a la implementación de los proyectos que la conforman, tanto los verticales como los transversales.



Objetivo 4: Fortalecer y Promover la Difusión del e-Gob a Nivel Nacional

Contribuir a la utilización del Gobierno Electrónico como instrumento por excelencia para la prestación de más y mejores servicios al ciudadano y para la mejora y estandarización de la comunicación del Gobierno con las diferentes instancias con las que interactúa. Desarrollar iniciativas tendientes a promover y generar conocimiento sobre el tema.

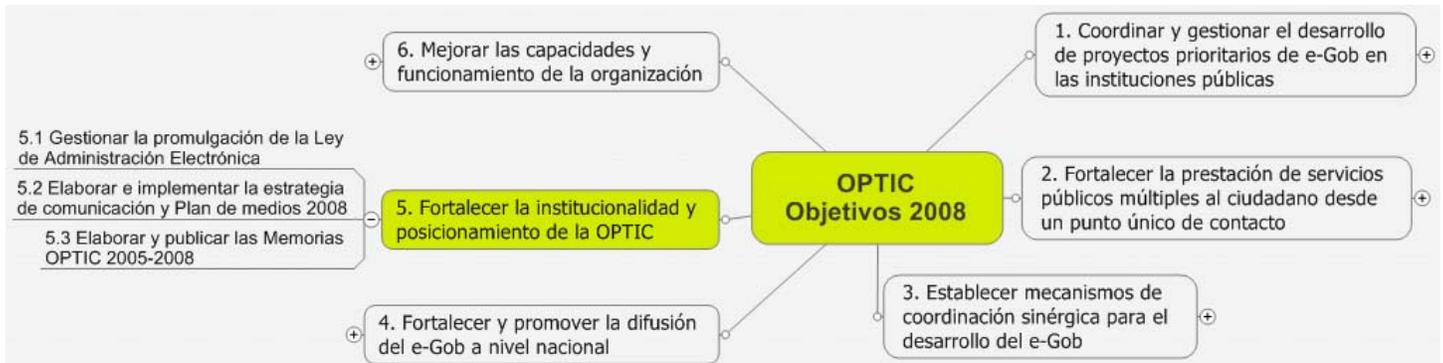
El logro de este objetivo involucra la ejecución de las siguientes estrategias:

- 4.1** *Mantener un conjunto de publicaciones periódicas sobre e-Gob:* Garantizar la difusión de conocimiento sobre Gobierno Electrónico, mediante la publicación e intercambio nacional e internacional de información sobre el tema, con elementos tales como la Revista *Gobiern@ Digital*, boletines electrónicos y ambientes de cooperación (ej. *Redgealc*).
- 4.2** *Establecer un programa de cursos y charlas sobre e-Gob:* Capacitación de la mayor cantidad de empleados públicos en las nociones y terminologías de Gobierno electrónico, así como incremento del número de charlas de Gobierno electrónico en eventos de instituciones públicas.
- 4.3** *Celebrar, participar e involucrarse en la coordinación de eventos relacionados con el desarrollo del e-Gob:* 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.

- 4.4** *Elaborar el Manual de Normas y Estándares de Portales v 2.0:* Documentar las pautas y recomendaciones tecnológicas basadas en las más recientes normas y estándares de la web, así como de mejores prácticas y tendencias de utilización de nuevas tecnologías de redes sociales aplicadas al diseño y desarrollo de portales de Gobierno Electrónico para el beneficio de la ciudadanía en general.
- 4.5** *Elaborar la Normativa de Uso y Administración de licenciamiento de Software en la Administración Pública:* Elaborar una normativa de uso y de licenciamiento de programas y sistemas de computadoras para aplicar en la Administración Pública, con el fin de optimizar la adquisición, administración y uso de los mismos, teniendo como principio el respeto de las leyes de propiedad intelectual aplicables al uso del software.



Objetivo 5: Fortalecer la Institucionalidad y Posicionamiento de la OPTIC

Fortalecer la posición de la OPTIC como coordinadora y catalizadora del desarrollo del Gobierno Electrónico en la R.D. Promover la organización y regulación del sector público en torno al tema mediante instrumentos jurídicos que viabilicen su implementación.

Para lograr este objetivo se han identificado las siguientes estrategias:

- 5.1** *Gestionar la promulgación de la Ley de Administración Electrónica:* La Ley de Administración Electrónica tiene por objeto facilitar las relaciones de los ciudadanos con la Administración Pública, reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración Pública por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y regular los aspectos básicos de la utilización de las TIC en la actividad administrativa pública, en las relaciones entre las instancias de la Administración Pública, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas, con la finalidad de garantizar sus derechos.

- 5.2** *Elaborar e implementar la estrategia de comunicación y plan de medios:* Diseñar y poner en marcha los procesos de promoción, comunicación y acercamiento con los públicos objetivo de la institución, a los fines de concientizar y aumentar el conocimiento de los mismos sobre la necesidad del Gobierno Electrónico.



- 5.3** *Elaborar y publicar las Memorias OPTIC 2005-2008:* Recopilar y organizar las acciones, logros y avances de la institución con la finalidad de difundirlas.



Objetivo 6: Mejorar las Capacidades y Funcionamiento de la Organización

Cumplir con los objetivos estratégicos que se ha planteado la institución, demanda que la OPTIC se mantenga constantemente optimizando sus operaciones y mejorando la capacidad de respuesta a sus instituciones "cliente". 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, las cuales se han clasificado en torno a cuatro aspectos esenciales en los cuales se concentrarán las mejoras:

- 6.1 Capacidades de Planificación:** Fomentar en la institución una cultura de planificación y orientación a resultados mediante la adopción de prácticas que garanticen que el ciclo de planificación se cubra por completo. Esto incluye el 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. Para esto, se llevarán a cabo las siguientes actividades:
 - i. Diseñar el conjunto de indicadores de gestión a nivel institucional y departamental



- ii. Diseñar el conjunto de indicadores para el seguimiento al Master Plan de Gobierno Electrónico 2008-2012
- iii. Rediseñar la encuesta de satisfacción de clientes de OPTIC
- iv. Diseñar el Plan de Implementación de Mejoras CAF en lo relativo a habilidades de Planificación
- v. Diseñar la metodología de seguimiento al Plan de Acción 2008 de la OPTIC

6.2 *Capacidades de Administración 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. Las actividades principales de esta estrategia incluyen:

- i. Implantar la guía metodológica de conceptualización de proyectos a nivel estratégico
- ii. Implementar la guía metodológica de conceptualización de proyectos a nivel operativo
- iii. Implementar la guía de uso de herramientas de administración de proyectos

6.3 *Capacidades de Recursos Humanos:* 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. En adición a las actividades que se iniciaron el pasado año, con la documentación de las funciones y procesos de cada área y la implantación del sistema de evaluación de desempeño, se realizarán las siguientes tareas:

- i. Establecer un sistema de transferencia de conocimientos:
- ii. Establecer un plan de desarrollo organizacional:

6.4 *Capacidades Tecnológicas:* 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. Esto incluye 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. Las actividades que permitirán ejecutar esta estrategia son:



- i. Establecer el sistema de fax digitalizado
- ii. Implementar el sistema de "Business Process Management" - automatización de procesos
- iii. Implementar el piloto de Firmas digitales (PKI)
- iv. Implementar el programa de productividad basado en herramientas tecnológicas



IV. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

No.	Objetivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Coordinar y gestionar el desarrollo de proyectos prioritarios de e-gob en las instituciones públicas												
1.1	Implementar, junto a las instituciones correspondientes, los siguientes proyectos:												
1.2	Elaborar el perfil de los siguientes proyectos:												
1.3	Aumentar la presencia web estandarizada e interactiva de portales gobierno central (en fase II) a un 68%												
1.4	Aumentar la presencia web estandarizada de los gobiernos locales												
2	Fortalecer la prestación de servicios públicos múltiples al ciudadano desde un punto único de contacto												
2.1	Ampliar los servicios ofrecidos a través del CCG												
2.2	Fortalecer las operaciones del CCG												
2.3	Implementar un PuntoGob Expreso con al menos 4 instituciones												
2.4	Implementar el Portal del Estado												
3	Establecer mecanismos de coordinación sinérgica de esfuerzos para el desarrollo del e-Gob												
3.1	Crear un Comité Interinstitucional de alto nivel para e-Gob												
3.2	Establecer la Agenda Nacional de e-Gob para el 2008-2012												
4	Fortalecer y promover la difusión del e-Gob a nivel nacional												
4.1	Mantener un conjunto de publicaciones periódicas sobre e-Gob												
4.2	Establecer un programa de cursos y charlas sobre e-Gob												
4.3	Celebrar, participar e involucrarse en la coordinación de eventos relacionados con el desarrollo del e-Gob												
4.4	Elaborar el Manual de Normas y Estándares de Portales v 2.0												
4.5	Elaborar la Normativa de Uso y administración de licenciamiento de Software en la Administración Pública												
5	Fortalecer la institucionalidad y posicionamiento de la OPTIC												
5.1	Gestionar la promulgación de la Ley de Administración Electrónica												
5.2	Establecer la estrategia de comunicación y plan de medios 2008												
5.3	Insertar a OPTIC en la carrera administrativa												
5.4	Elaborar y publicar las Memorias OPTIC 2004-2008												
6	Mejorar las capacidades y funcionamiento de la organización												
6.1	Capacidades de Planificación												
6.2	Capacidades de Administración de Proyectos												
6.3	Capacidades de Recursos Humanos												
6.4	Capacidades Tecnológicas												