



Presidencia de la República Dominicana
“Año del Centenario del Natalicio de Juan Bosch”

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



Plan Estratégico 2009

Enero 2009



Presidencia de la República Dominicana



OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPTIC

Plan Estratégico 2009

Enero 2009



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 2009	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).

El 2008, en el que la institución celebró su cuarto año de gestión, representó la consolidación de algunos proyectos importantes y de alto impacto, que contribuyen al acercamiento del Gobierno a sus ciudadanos. En ese sentido, se ha generado en instituciones clave del sector público un marcado interés por servirse de las Tecnologías de Información y Comunicación para brindar un mejor servicio a sus relacionados.

El Plan Estratégico 2009 de la OPTIC, refleja precisamente el enfoque de la organización en aquellos proyectos de mayor incidencia, principalmente de cara al ciudadano, que permitirán que la institución cumpla a cabalidad su misión de impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país. Se han identificado las áreas de enfoque y en torno a las mismas se establecieron los objetivos institucionales, de los cuales se desprenden las estrategias departamentales y los indicadores que conforman el Plan Operativo 2009 de la institución.

Ya que para el ejercicio de planificación del pasado año se realizó una profunda revisión del marco estratégico institucional, en este 2009 los mismos siguen vigentes, por lo que la Visión, Misión, Objetivos Estratégicos y Factores Críticos para el Éxito se mantienen invariables.



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.
- Recursos económicos ampliados para la implementación de los proyectos de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico

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 2009 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:

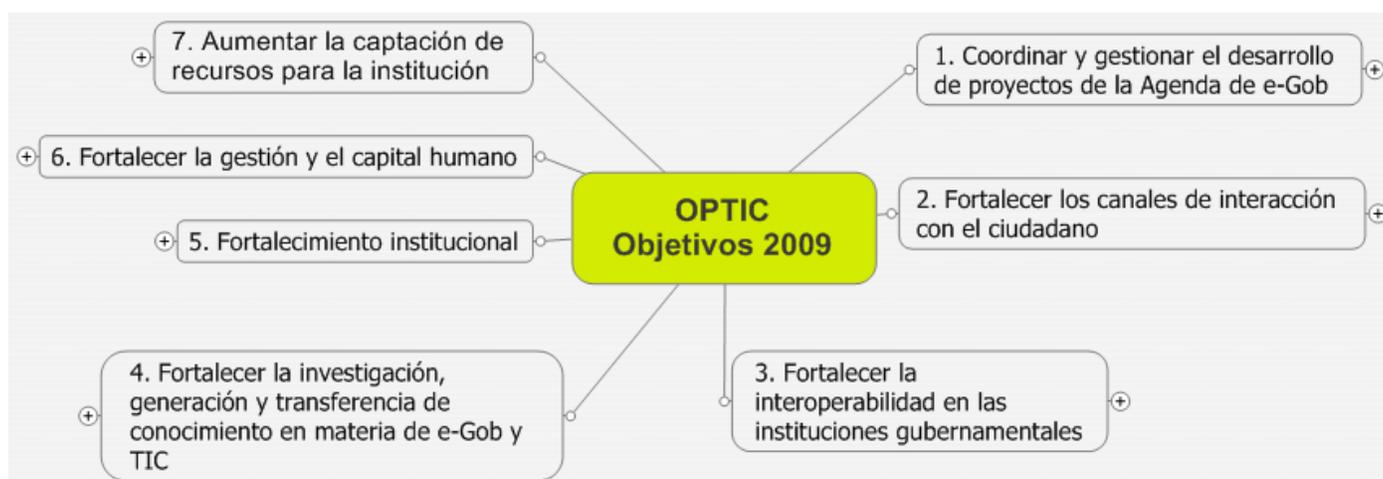
Estructuración de las prioridades, los planes, equipos humanos y recursos en general, haciendo el máximo uso de los mismos para lograr resultados coherentes, efectivos y contundentes.



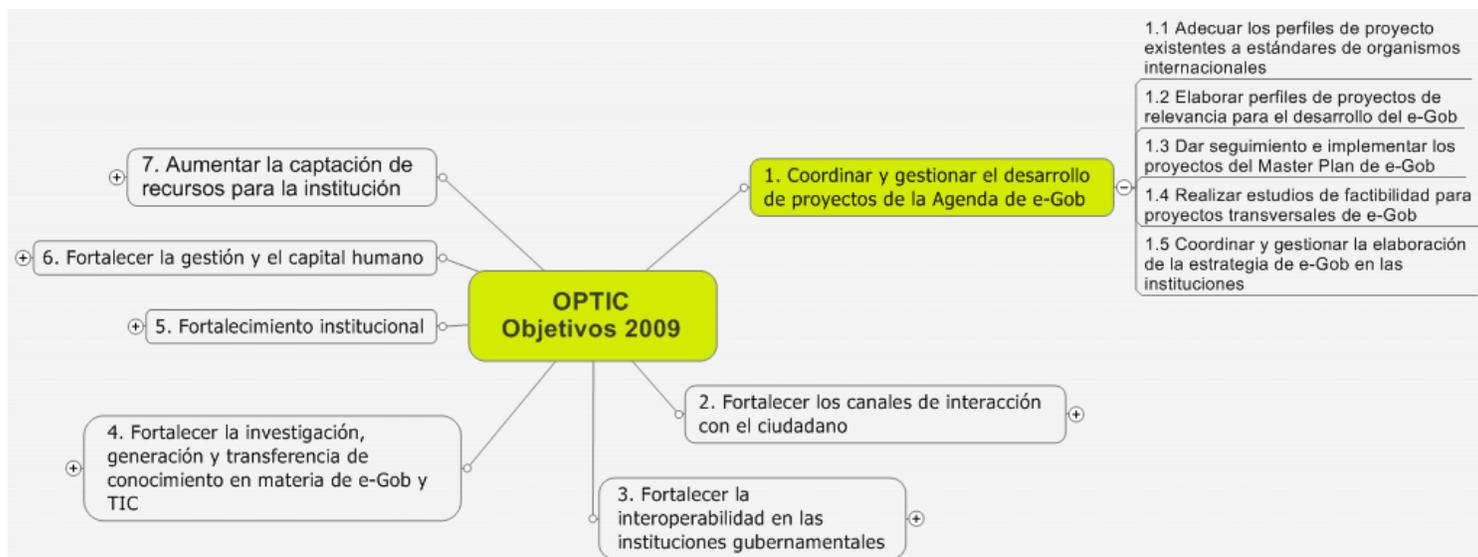
III. OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2009

Las directrices estratégicas descritas en la sección anterior se ven reflejadas en los Objetivos Institucionales que la OPTIC se ha fijado para el 2009, los cuales además son coherentes con los Objetivos Estratégicos generales de la institución, asegurando así la necesaria consistencia entre las acciones del corto plazo con los objetivos a largo plazo.

El siguiente cuadro muestra los 7 Objetivos Institucionales que se han establecido para el 2009.



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 de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico

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 ya definidos dentro de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico, los cuales involucran diferentes instituciones clave del sector público.

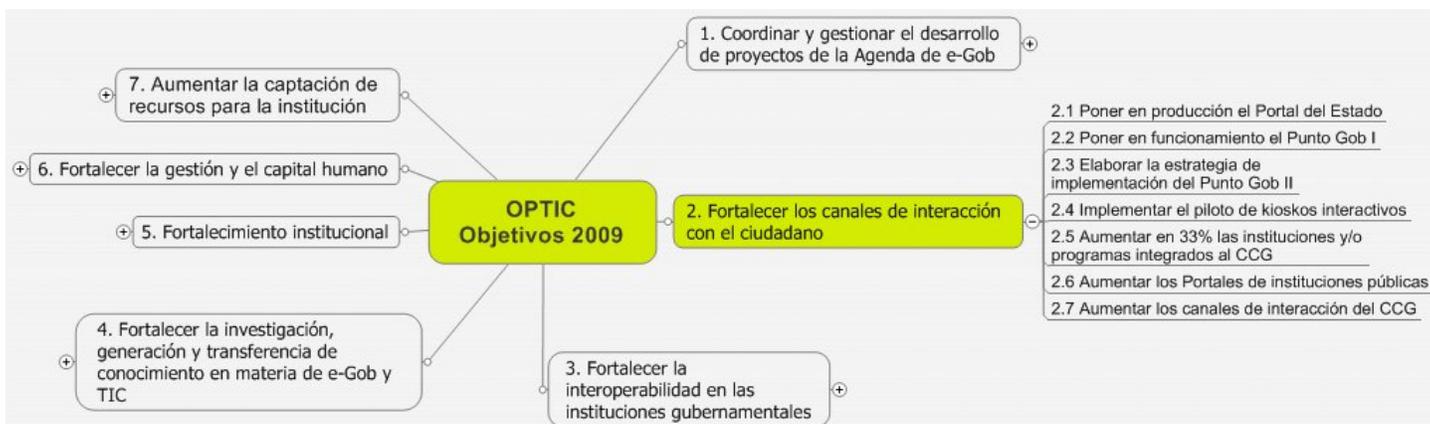
Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 1.1** *Adecuar los perfiles de proyectos existentes a los estándares de organismos internacionales:* Asegurar que los perfiles de proyectos de interés para el desarrollo del gobierno electrónico cumplan con los parámetros requeridos por organismos internacionales de financiamiento y cooperación.
- 1.2** *Elaborar perfiles de proyectos de relevancia para el desarrollo del 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** *Dar seguimiento e implementar los proyectos del Master Plan de Gobierno Electrónico:* 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.

- 1.4** *Realizar estudios de factibilidad para proyectos transversales de e-Gob:* Elaborar y gestionar la elaboración de investigaciones y estudios de factibilidad para la implementación de proyectos de impacto, incluyendo sistemas de ventanillas única y proyectos en sectores de alto interés ciudadano.
- 1.5** Coordinar y gestionar la elaboración de la Estrategia de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas: Asistir, proveyendo metodología, modelos a seguir y acompañamiento, en el desarrollo de estrategias institucionales de gobierno electrónico para las instituciones clave del sector público, asegurando coherencia con el Master Plan y la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico.



Objetivo 2: Fortalecer los Canales de Interacción con el Ciudadano

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.

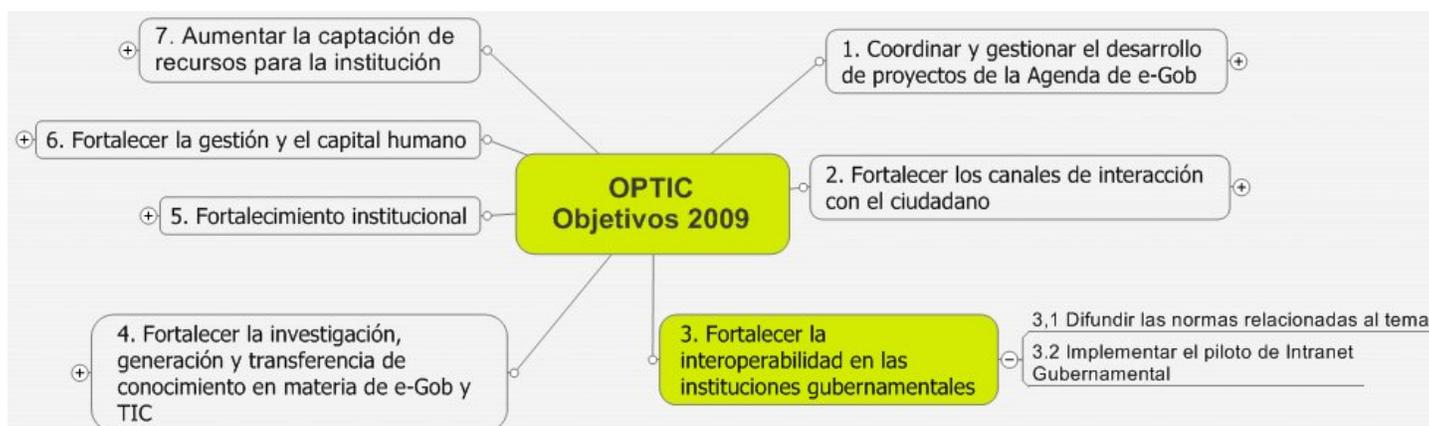
El logro de este objetivo involucra la ejecución de las siguientes estrategias:

- 2.1** *Poner en producción el Portal del Estado:* Incorporación del Portal del Estado en internet, el cual se proyecta que en el 2009 ofrecerá servicios a nivel informativo de todas las instituciones gubernamentales y enlazar con los servicios transaccionales ya disponibles en internet.
- 2.2** *Poner en funcionamiento el PuntoGob I:* Implementar el Primer Centro de Servicio Presencial para el ciudadano, los cuales serán puntos de información, orientación y prestación de servicios en los que los ciudadanos podrán encontrar los servicios de mayor demanda y realizar sus trámites, en un sólo lugar, sin tener que acudir a puntos geográficos distantes en la ciudad o el país.
- 2.3** *Elaborar la estrategia de implementación del Punto Gob II:* Realizar la documentación base a los fines de establecer los objetivos y medios más apropiados para la Implementación efectiva del Punto GOB II.
- 2.4** *Implementar el piloto de Kioscos Interactivos:* Instalar una Red de Dispositivos electrónicos apoyados en una solución de autogestión interactiva para proveer a los ciudadanos canales alternativos para la prestación de servicios a través de los cuales puedan beneficiarse de las nuevas tecnologías, obteniendo múltiples servicios gubernamentales



sin limitaciones de horarios, en lugares estratégicamente seleccionados con el objetivo de facilitar la obtención de los mismos.

- 2.5** *Aumentar en 33% las instituciones y/o programas ofrecidos a través del Centro de Contacto Gubernamental:* Incorporar al menos 19 instituciones o servicios adicionales a los ya existentes, de forma que se amplíe la diversidad de información confiable y oportuna ofrecida al ciudadano. En adición, ofrecer a las instituciones una plataforma segura de interacción con la sociedad.
- 2.6** *Aumentar los portales de instituciones públicas:* Proveer el soporte y apoyo necesario para que durante el 2009 por lo menos el 75% de las instituciones del Gobierno Central y al menos 10% de los Gobiernos Municipales 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.
- 2.7** *Aumentar los canales de interacción del Centro de Contacto Gubernamental:* ampliar la cartera de tipo de servicios de informativo a transaccional con las opciones de e-mail y chat a los fines de ofertar mayores vías de comunicación con el ciudadano; además, de lograr apertura a nivel internacional a los fines de brindar acceso a las informaciones del Estado Dominicano a todo público.

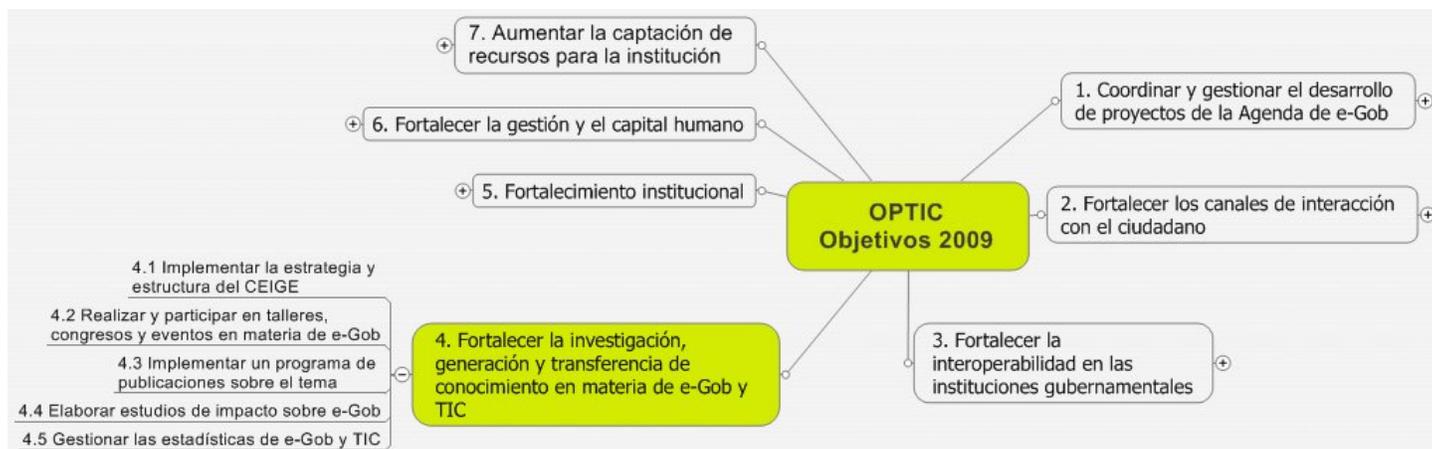


Objetivo 3: Fortalecer la Interoperabilidad en las Instituciones Gubernamentales

Fomentar y procurar la implementación de infraestructuras y normativas que viabilicen el desarrollo de proyectos sinérgicos entre las instituciones gubernamentales y la optimización de recursos tecnológicos que permitan ahorro en costos y mayor efectividad operacional.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 3.1** *Difundir las normas relacionadas al tema:* Ejecutar una serie de actividades con la finalidad de dar a conocer entre los funcionarios de tecnología de las instituciones gubernamentales, los documentos elaborados con las mejores prácticas y estándares de operación e intercambio de información; así como la asesoría técnica a las instituciones que lo soliciten.
- 3.2** *Implementar el piloto de Intranet Gubernamental:* Poner en funcionamiento la etapa inicial de la plataforma tecnológica común de interconexión de las instituciones pertenecientes al gabinete ejecutivo (Secretarías de Estado), así como las relacionadas con el sector de la seguridad pública.



Objetivo 4: Fortalecer la Investigación, Generación y Transferencia de Conocimiento en Materia de Gobierno Electrónico y TIC

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.

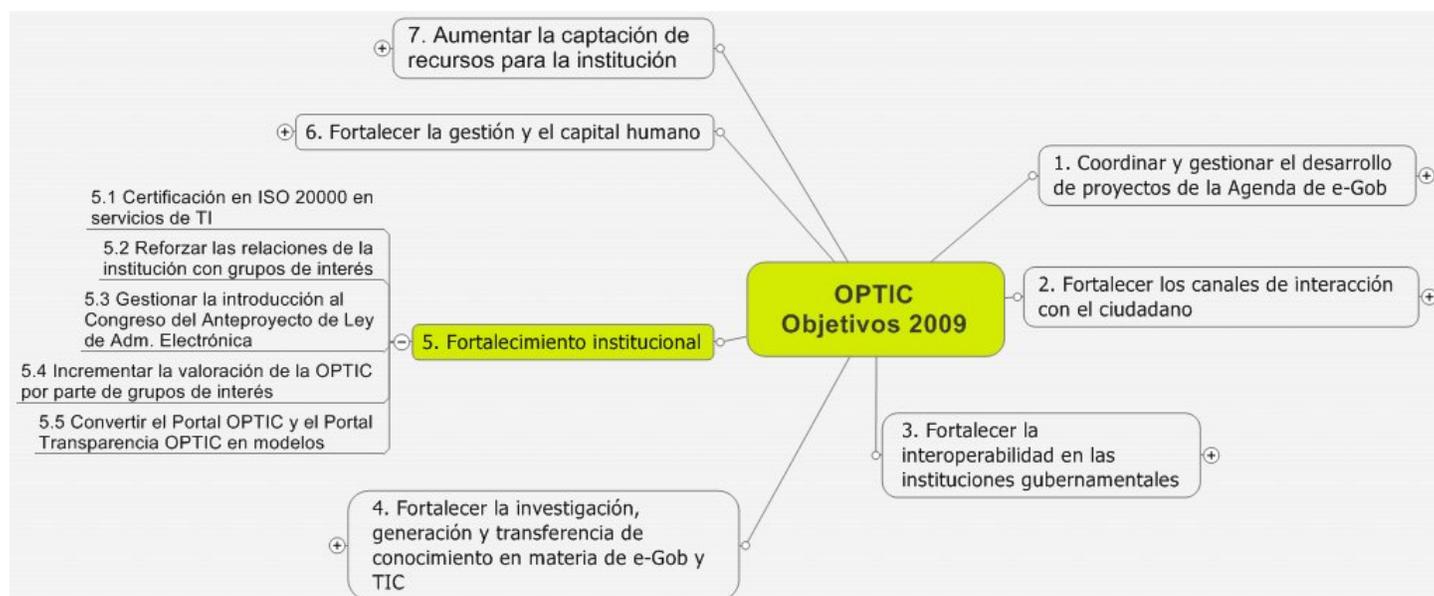
El logro de este objetivo involucra la ejecución de las siguientes estrategias:

- 4.1** *Implementar la estrategia y estructura del Centro de Estudios e Investigación en Gobierno Electrónico:* Conformar la estructura organizacional del Centro de Estudios e Investigación para la eficiente y efectiva distribución de las responsabilidades que permitirán la proyección de la OPTIC en lo relativo al desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico en el país.
- 4.2** *Realizar y participar en talleres, congresos y eventos en materia 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.
- 4.3** *Implementar un programa de publicaciones sobre el tema:* Establecer y poner en ejecución el programa para la efectiva investigación, documentación y difusión, mediante publicaciones sobre normativas



de tecnologías de la información y comunicación que promuevan el desarrollo de e-Gob en las instituciones del Poder Ejecutivo.

- 4.4** *Elaborar estudios de impacto sobre Gobierno Electrónico:* Elaborar y/o coordinar la preparación y puesta en ejecución de las acciones resultantes de estudios de impacto de e-Gob en la República Dominicana.
- 4.5** *Gestionar las estadísticas de Gobierno Electrónico y TIC:* Actualizar y presentar las estadísticas relativas a e-Gob que impacten el desarrollo y evolución de la República Dominicana, tanto las generadas por OPTIC, como las que se publican por las organizaciones internacionales de mayor credibilidad mundialmente.



Objetivo 5: Fortalecimiento Institucional

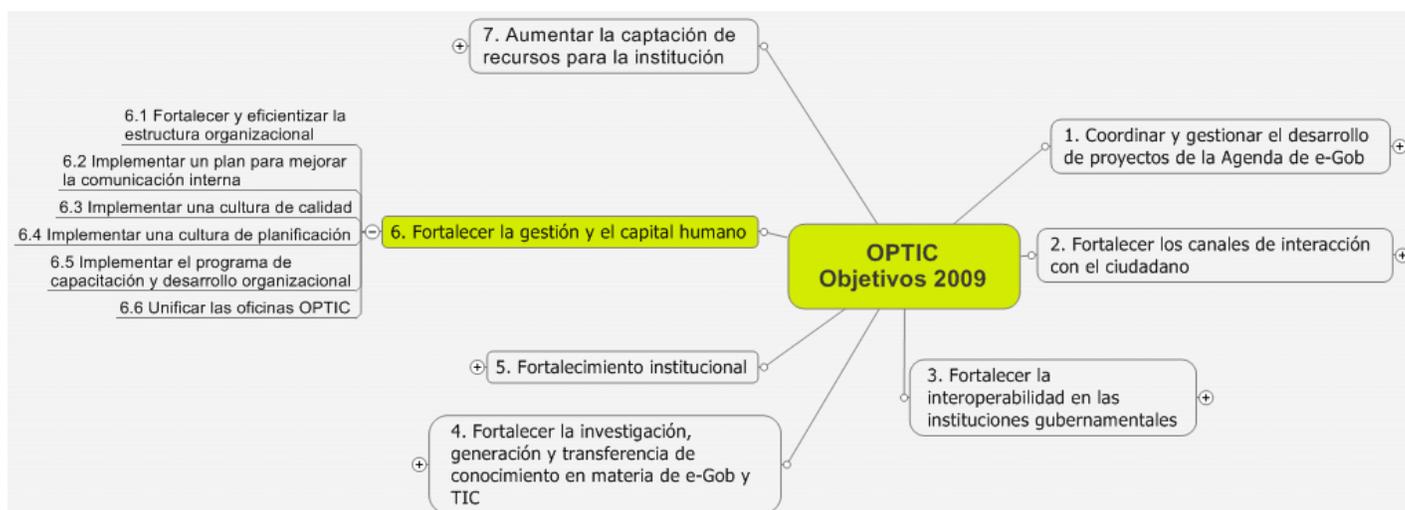
Fortalecer la posición de la OPTIC como coordinadora y modelo del desarrollo del Gobierno Electrónico en la R.D. Promover la organización y regulación del sector público en torno al tema mediante instrumentos jurídicos que viabilicen su implementación.

Para lograr este objetivo se han identificado las siguientes estrategias:

- 5.1** *Certificación en ISO 20000 en Servicios de TI:* Iniciar y gestionar los trámites relacionados con la adaptación y mejora de los procesos de TI de la institución con esta norma de ISO a los fines de lograr servicios fiables y un sistema de gestión de TI seguro y robusto.
- 5.2** *Reforzar las relaciones de la institución con grupos de interés:* Coordinar una agenda de eventos orientados a fortalecer las relaciones de la OPTIC con las demás instituciones con las cuales interactúa, con la finalidad de crear y mantener una imagen institucional.
- 5.3** *Gestionar la introducción al Congreso del Anteproyecto de Ley de Administración Electrónica:* Gestionar ante la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo la aprobación del Anteproyecto y su introducción a una de las cámaras legislativas, dar seguimiento en ambas cámaras legislativas y responder cualquier duda o consulta presentada.



- 5.4** *Incrementar la valoración de la OPTIC por parte de grupos de interés:* Coordinar y llevar a cabo variadas actividades con la finalidad de incrementar la apreciación positiva de la institución entre los distintos grupos de interacción.
- 5.5** *Convertir el Portal OPTIC y el Portal de Transparencia OPTIC en modelos:* Aplicar los más recientes estándares de portales de gobierno e implementar herramientas y funcionalidades de acceso, mejora y actualización con el objetivo de alcanzar un nivel ideal que pueda ser replicado por otras instituciones.



Objetivo 6: Fortalecer la Gestión y el Capital Humano

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 efficientización 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:

- 6.1 Fortalecer y efficientizar la estructura organizacional:** Se refiere a revisar la funcionalidad de las áreas, completar el personal faltante en las diferentes áreas. Re - diseño de la estructura organizacional, en el caso de ser necesario luego de la revisión. Diseño de nuevas estructuras departamentales. El propósito es evaluar y validar la estructura organizativa, elaborar mapa de procesos, manuales de políticas y procedimientos, así como la validación de perfiles y descripciones de puestos.
- 6.2 Implementar un plan para mejorar la comunicación interna:** Fortalecer el flujo de información en la organización, de manera que todos los empleados de todos los niveles, estén informados de los avances y novedades de la institución, así como establecer un flujo de



información para tales fines. En adición, se busca mejorar la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo, a los fines de evitar la duplicidad de esfuerzos y lograr el involucramiento de todos para con el objetivo principal de la organización.

- 6.3** *Implementar una cultura de calidad:* Lograr la estandarización de todos los procesos de la organización de manera que siempre, a todos los niveles, sea evidente el esfuerzo por brindar un servicio eficaz, eficiente y de calidad, implementando un sistema avalado internacionalmente que permita adoptar una cultura de mejora continua y un posicionamiento adecuado.
- 6.4** *Implementar una cultura de planificación:* Fomentar en la institución la adopción de prácticas que garanticen que el ciclo de planificación se cubra por completo. Establecer 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.
- 6.5** *Implementar el programa de capacitación y desarrollo organizacional:* Identificar el clima actual y realizar un plan de mejora de clima laboral, que promueva una cultura de integración e igualdad entre los empleados, así como velar por el fortalecimiento e identificación de los empleados para con la Institución. Además, realizar un proceso de fidelización de los empleados, a través de un ambiente armonioso y la incorporación de beneficios para incrementar la motivación y entrega del equipo.
- 6.6** *Unificar las oficinas OPTIC:* Gestionar y ejecutar las acciones de lugar a los fines de instalar en una misma ubicación física todas las áreas funcionales de la institución.



Objetivo 7: Aumentar la captación de recursos para la institución

Dadas las normales limitaciones presupuestarias con las cuales debe manejarse la institución, es preciso realizar esfuerzos por establecer y mantener relaciones con organismos internacionales de financiamiento y cooperación, con la finalidad de buscar alternativas que garanticen el flujo de recursos necesario para la ejecución de los proyectos en cartera tanto de la OPTIC como de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 7.1** *Gestionar la captación de becas:* Procurar becas para la capacitación de nuestros empleados, tanto de instituciones gubernamentales como de organismos internacionales, en materia de Gobierno Electrónico, Tecnologías de la Información y Comunicación y ramas afines.
- 7.2** *Aumentar las fuentes de financiamiento:* Fortalecer los contactos existentes y gestionar nuevas fuentes de captación de financiamiento para la realización de los proyectos de Gobierno Electrónico, de impacto transversal en las instituciones.



IV. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

No.	Objetivo/Estrategia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	COORDINAR Y GESTIONAR EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE LA AGENDA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO												
1.1	Adecuar los Perfiles de 6 Proyectos existentes a estándares de fondos internacionales												
1.2	Elaborar Perfiles de 4 proyectos de relevancia para el desarrollo del gobierno electrónico												
1.3	Dar seguimiento e implementar los proyectos del Master Plan de Gobierno Electrónico												
1.4	Realizar 5 Estudios de Factibilidad para proyectos transversales de gobierno electrónico												
1.5	Coordinar y gestionar la elaboración de la estrategia de gobierno electrónico en las instituciones												
2	FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA												
2.1	Poner en producción el Portal del Estado												
2.2	Poner en funcionamiento el Punto GOB I (Mega Centro)												
2.3	Elaborar la estrategia de implementación del Punto GOB II												
2.4	Implementar el Piloto de Kioskos interactivos												
2.5	Aumentar en 33% las instituciones y/o programas integrados al CCG (+19)												
2.6	Aumentar los portales de instituciones del sector público												
2.7	Aumentar los canales de interacción del CCG												
3	FORTALECER LA INTEROPERABILIDAD ENTRE LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES												
3.1	Difundir las normas relacionadas al tema												
3.2	Implementar el piloto de Intranet Gubernamental												
4	FORTALECER LA INVESTIGACIÓN, GENERACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE E-GOB Y TIC												
4.1	Implementar la estrategia y estructura del CEIGE												
4.2	Realizar y participar en talleres, congresos y eventos en materia de e-Gob												
4.3	Implementar un programa de publicaciones sobre el tema												
4.4	Elaborar estudios de impacto de e-Gob												
4.5	Gestionar las estadísticas de e-gob y TIC												
5	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL												
5.1	Obtener la Certificación en ISO 20000 en servicios de TI												
5.2	Reforzar las relaciones de la institución con grupos de interés												
5.3	Gestionar la introducción al Congreso del anteproyecto de Ley de Administración Electrónica por parte del Presidente de la República												
5.4	Incrementar la valoración de la OPTIC por parte de los grupos de interés												
5.5	Convertir el Portal OPTIC y Portal Transparencia OPTIC en modelo												
6	FORTALECER LA GESTIÓN Y EL CAPITAL HUMANO												
6.1	Fortalecer y eficientizar la estructura organizacional												
6.2	Implementar un plan para mejorar la comunicación interna												
6.3	Implementar una cultura de Calidad												
6.4	Implementar una cultura de Planificación												
6.5	Implementar el programa de capacitación y desarrollo organizacional												
6.6	Unificar las oficinas OPTIC												
7	AUMENTAR LA CAPTACIÓN DE RECURSOS PARA LA INSTITUCIÓN												
7.1	Gestionar la captación de becas												
7.2	Aumentar las fuentes de financiamiento de proyectos												