



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

# Plan Estratégico

**2017-2020**



**PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA**



## **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)**

Fecha de Lanzamiento: 10 de Abril 2017

Año de Publicación: 2017

Versión: 1.2

Diseñado y Diagramado: Miguel A. Guerra Cruz  
Santo Domingo, República Dominicana.

# PLAN ESTRATÉGICO

2017-2020



# CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	6
Resumen Ejecutivo	7
Introducción	8
Marco General de Referencia	15
Marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Gobierno Digital, Abierto y Transparente	20
Marco Internacional	22
Progreso Obtenido por la OPTIC. Expectativas a Futuro	24
Desarrollo Plan Estratégico Institucional OPTIC 2017-2020	26
Directrices y Objetivos Estratégicos	28
Definición de Directrices Estratégicas	28
Haciendo Operativo el Plan Estratégico de la OPTIC 2017-2020	32
Conclusiones	33
Anexos	36
Aspectos Generales del Plan Operativo Anual	38



# RESUMEN EJECUTIVO



# RESUMEN EJECUTIVO

A instancias de la Dirección General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), el equipo de planificación, coordinado por la dirección técnica y bajo la supervisión de la dirección general, realizó la evaluación del Plan Estratégico de la OPTIC para el 2012-2016, con miras a actualizarlo y adecuarlo a las nuevas condiciones institucionales y a los planes de la Presidencia de la República para el período 2016-2020.

La OPTIC, asesorada por Extrategic Consulting, sugirió cambios en: **1) El horizonte temporal, 2) La orientación estratégica, 3) Los enunciados estratégicos y 4) El Plan Operativo 2017-2018;** todo esto está recogido en éste documento. Los cambios más importantes introducidos incluyen la revisión de la Visión, Misión y Valores, la reorientación de la cultura institucional hacia una planificación con rendición de cuentas basada en indicadores específicos, motivando una cultura

de servicio centrada en el ciudadano, en la cual se priorice el desarrollo y la capacitación de los recursos humanos de la institución.

El Plan Estratégico 2017-2020, es la guía que orientará el accionar de todas las instancias y el personal de la OPTIC con miras a generar las condiciones óptimas para cumplir de la manera más efectiva posible con la misión institucional y consecuentemente lograr la visión plasmada en la iniciativa de República Digital del Presidente Danilo Medina.

También pretendemos lograr con este Plan Estratégico continuar fortaleciendo el impacto de nuestra institución y sus estrategias en los servicios al Estado, de manera que sean y sigan siendo más eficientes, transparentes y asequibles, para el beneficio de nuestros ciudadanos, cumpliendo así con el Objetivo 1.1.1 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), que aboga por:

***“Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención”.***

**Sobre esta base derivamos las Líneas Estratégicas de la OPTIC para el período 2017-2020, las cuales detallamos en este documento:**

# Visión y Líneas Estratégicas

Ser el organismo rector y el referente nacional e internacional en materia de Gobierno Electrónico y las TIC en el Estado dominicano, trazando pautas para el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia en los organismos del estado, así como el fomento de las alianzas público-privadas en beneficio de la ciudadanía.

Línea  
1

NORMATIVAS,  
SUPERVISIÓN  
Y CONTROL.



Establecer **estándares TIC** para **regular y armonizar** los esfuerzos que realizan las **instituciones del Estado**, promoviendo la **transparencia, eficiencia, atención ciudadana y datos abiertos**.

Línea  
2

CONSULTIVA.



Establecer la **OPTIC** como el principal **consultor** y apoyo operativo en materia de las **TIC y Gobierno Electrónico** dentro del **Estado dominicano**.

Línea  
3

FORTALECIMIENTO  
INSTITUCIONAL.



**Desarrollar**, **capacidades internas**, tanto a nivel de **recursos humanos**, el activo más **importante**, como de **planificación, procesos, recursos y mejora continua**.

Línea  
4

ATENCIÓN  
CIUDADANA;  
SERVICIOS EN LÍNEA,  
PRESENCIALES Y VÍA  
TELEFÓNICA.



**Facilitar y promover** el uso de las **TIC**, **agilizando** los **servicios públicos** y la **interacción ciudadano-Estado** de forma **integrada y transversal**.

## ESTADO DOMINICANO



# INTRODUCCIÓN



# INTRODUCCIÓN

Hemos desarrollado nuestro Plan Estratégico 2017-2020 en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, el Plan Plurianual y las metas presidenciales, fortaleciendo la estructura organizacional y los servicios que ofrecemos, respondiendo a las líneas de acción del Plan de Gobierno 2016-2020 y a las necesidades cambiantes de los Ciudadanos y las Instituciones Gubernamentales.

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC),

como resultado de un proceso consistente y sostenido de mejora continua de sus fundamentos organizacionales, de sus estrategias institucionales, sus recursos humanos, así como de la transparencia de sus procesos y sus relaciones con sus comunidades de intereses (las Instituciones Gubernamentales y el Ciudadano); se ha convertido en los últimos tiempos en referente nacional e internacional en materia de las TIC y su aplicación para mejorar los niveles de servicio del Estado hacia los ciudadanos.

**La OPTIC, en los últimos cuatro años, ha logrado avances significativos, entre los cuales podríamos hacer mención de algunos de los más relevantes:**



**Implementar** un marco normativo de **uso de TIC y Gobierno Electrónico**, mejorando la **eficiencia** de las **Instituciones del Estado** y fomentando la **Mejora Continua de las mismas**.



**Impactar** de manera **positiva, sostenida y directa**, tanto **cualitativa**, como **cuantitativamente** la **transparencia del Estado** a través de las **normativas promovidas e implementadas por la OPTIC**.



**Mejorar** significativamente el **desempeño** de las **Instituciones del Estado**, referente a sus **estrategias y tácticas** de abordaje para la **implementación** de las **TIC y Gobierno Electrónico**.



**Posicionar** regionalmente a la **República Dominicana** como uno de los **países** a la **vanguardia** en cuanto a la **implementación** de las **TIC** y **Gobierno Electrónico** en Latinoamérica.



**Consolidar** Canales de **Atención Ciudadana** presenciales y telefónicos a través de la **OPTIC**, manteniendo la **calidad**, el servicio y los **estándares** de **excelencia**.



Lograr ser referente **positivo** respecto a las **TIC** para las demás **Instituciones** del **Estado**, lo cual se ha traducido en incremento en la **aplicabilidad** y **productividad** de las **normativas** y **asesoría** de la **OPTIC** hacia dichas Instituciones. Se ha generado **confianza**, **credibilidad** y **respeto** hacia la **OPTIC**, lo cual viabiliza la **interoperabilidad** entre Instituciones.

Este gran legado, lejos de conformar a los actores principales de la OPTIC, ha sido interpretado como una coyuntura clave para profundizar en el proceso de continuar acelerando un proceso de cambios institucionales tendentes a mejorar sus niveles de eficiencia y, sobre todo, a incrementar sustancialmente la calidad y accesibilidad de sus servicios para su público meta, a saber el Estado Dominicano, para que a su vez mejoren los servicios dados al Ciudadano y la Empresa Privada.

En ese contexto, la OPTIC se planteó la oportunidad de realizar un nuevo ejercicio de Planeación Estratégica y Operativa tendente a abordar su proceso de desarrollo institucional a la luz de los retos actuales y por venir, contribuyendo

al desarrollo estratégico de la OPTIC en beneficio del Estado y el Ciudadano Dominicano, específicamente a la visión de liderazgo transformador en materia de las TIC proveniente de los actores claves de la institución que dice que:

***La tecnología es el punto de partida para impulsar el cambio; hemos trabajado y seguiremos trabajando para lograr la transformación del Estado dominicano.***

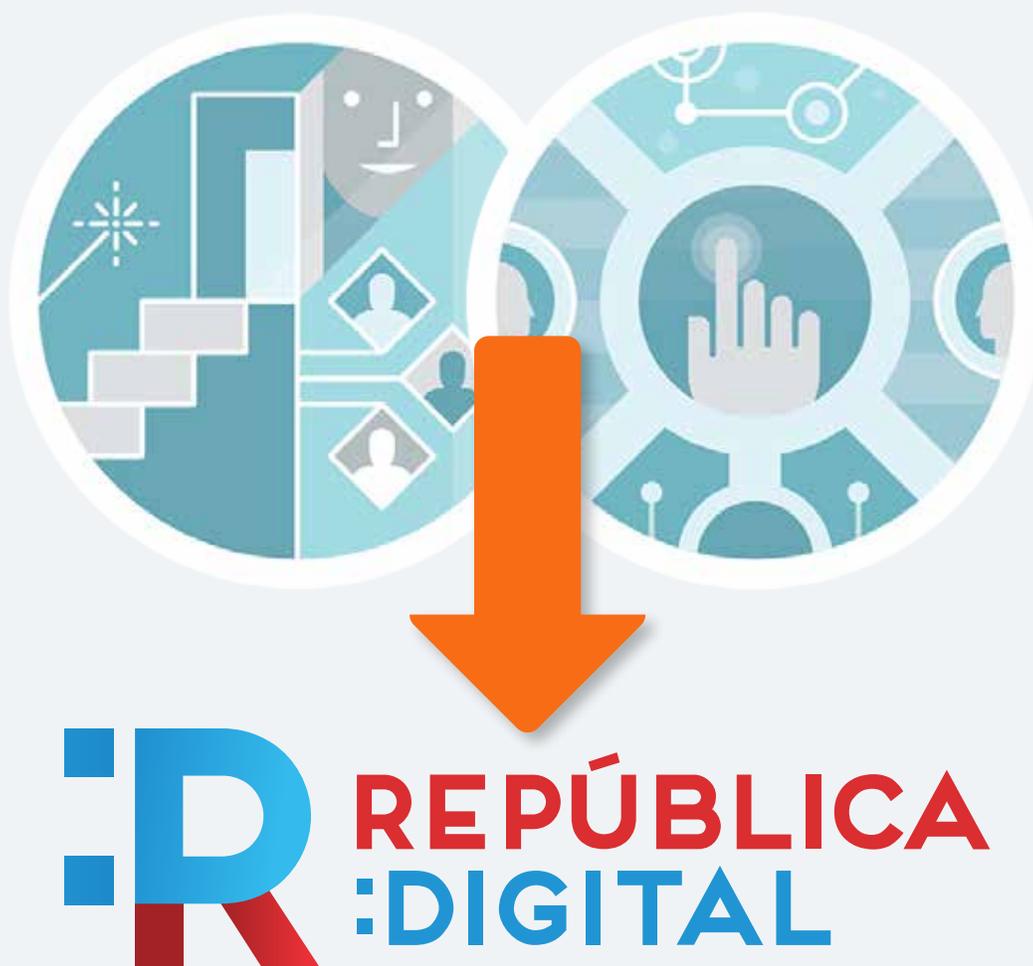
*Ing. Armando García*  
Director General

En ese sentido, la OPTIC reafirma su compromiso con la Reforma y la Modernización del Estado, colaborando con la mejora de la calidad de las prestaciones de servicios públicos y promoviendo mayores niveles de información a los ciudadanos, mediante el uso de las TIC.

**Si graficáramos la situación actual de modernización del Estado sin la intervención de la OPTIC, se vería de la siguiente forma:**



Con el involucramiento y la facilitación de la OPTIC para viabilizar el uso de las TIC a través de todas las Instituciones del Estado Dominicano de forma transversal, la situación se vería de la siguiente forma:



**Estas altas expectativas para el rol de la OPTIC en la Estrategia Nacional de Desarrollo, plantea las siguientes necesidades:**

**A**

*Desarrollar una institución efectiva e integrada, de elevada capacidad técnica-operacional, alto compromiso con su misión y excelente coordinación.*

---

**B**

*Continuar evolucionando hacia una cultura corporativa de mejora continua, capaz de proporcionar, permanentemente, mayor valor a los beneficiarios-usuarios y grupos de interés, reflejado en la satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de estos.*

---

**C**

*Asegurar el fortalecimiento de la OPTIC como la entidad técnica en materia de las TICs con liderazgo y capacidad ejecutiva para lograr o alcanzar un mejor gobierno, jugando un papel determinante y categórico del liderazgo político para una administración electrónica.*

---

**D**

*Focalizar en cómo las tecnologías de información pueden modificar el trabajo y las estrategias del sector público, promoviendo el uso de las TICs para innovaciones estratégicas, mas allá de simplemente para automatizaciones tácticas.*



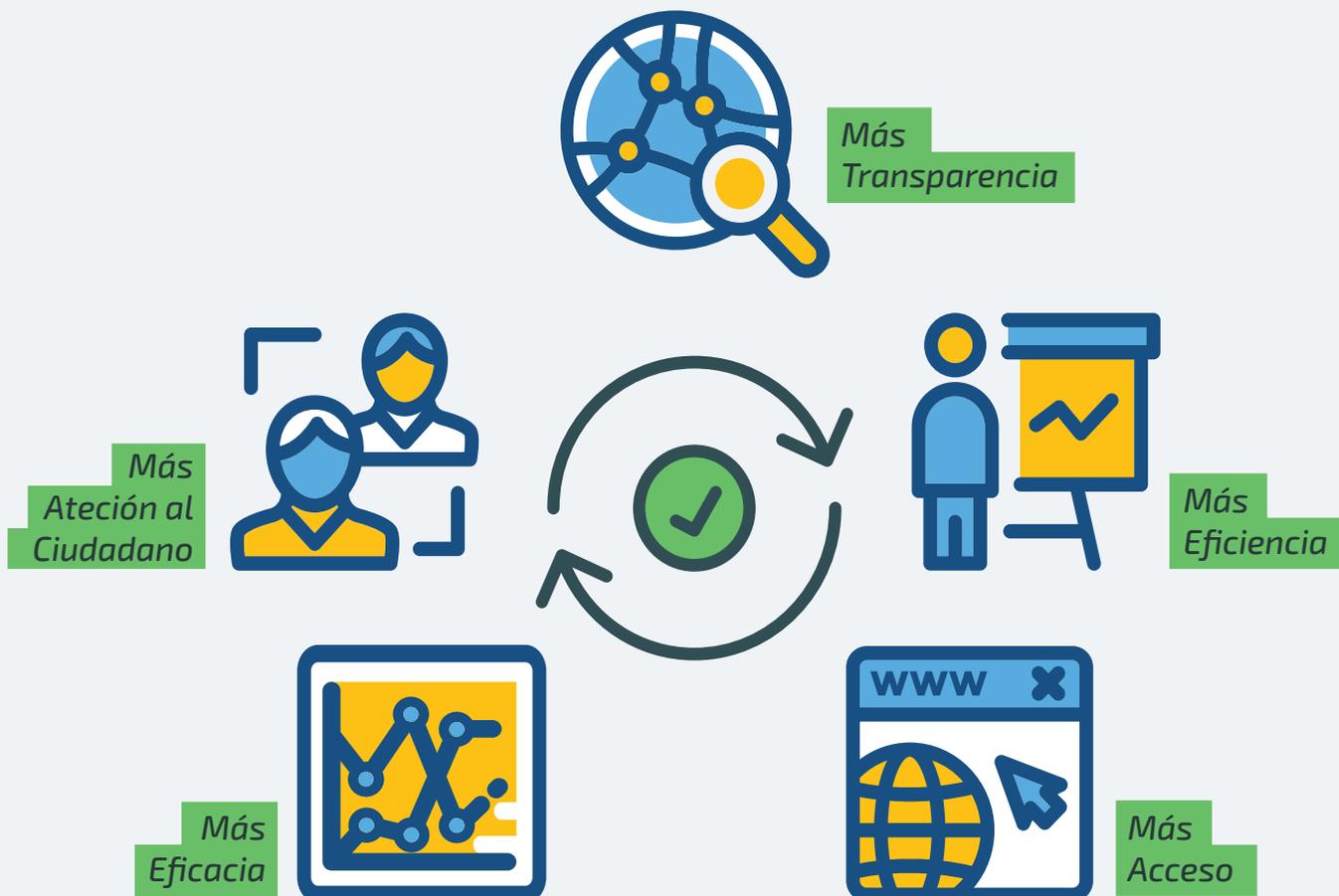
Viabilizar, mediante herramientas en línea, la coordinación transversal entre los diferentes estamentos del sector público, el sector privado y los ciudadanos.



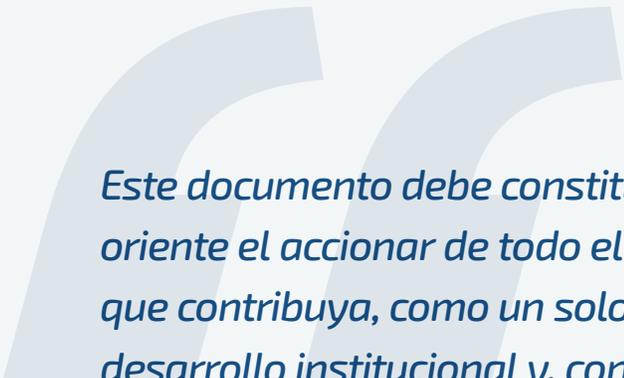
Eliminar o minimizar la duplicidad de iniciativas y la dispersión de esfuerzos y recursos del Estado en proyectos relativos a las TIC.



Optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales, visualizado de la siguiente forma:



Este plan estratégico tiene un horizonte temporal de cuatro años (2017-2020), facilitando la comprensión e involucramiento de toda la institución en la visualización y el diseño de los logros esperados; permitiendo, en adición, generar la experiencia y condiciones para la formulación de planes estratégicos ulteriores de más largo plazo.



*Este documento debe constituirse en la guía fundamental que oriente el accionar de todo el personal de la OPTIC, de forma que contribuya, como un solo cuerpo, al logro de los objetivos de desarrollo institucional y, consecuentemente, al éxito sostenido en el cumplimiento de su Misión.*



República Dominicana

INICIO | MAPA DEL SITIO | CONTACTO

Documentos Digitales

# Presente delegación dominicana:

Luisma Cuello  
Fernando García  
José David Montilla  
Guil Guerra

## NO RESULTA AVANCES TIC Y E-GOVERNADO EN REDDUALC

### CONAFI LOGRA CERTIFICACION SOBRE

### OPTIC LLAMA A UNIFICAR FABRICA

### EN DATOS





# MARCO GENERAL DE REFERENCIA

# MARCO GENERAL DE REFERENCIA

## MARCO LEGAL

El Marco Legal de la OPTIC es abundante en Leyes y Decretos, ya que la Institución opera directamente o influye en el que hacer de todas las demás Oficinas del Estado.

### LEY NO. 153-98.

Ley General de Telecomunicaciones.

### DECRETO NO. 335-03.

Regula la Ley de Comercio Electrónico y Firma Digital, referente al Reglamento Sobre la Aplicación de la **Ley No. 126-02** Sobre Firma Digital y Comercio Electrónico.

### DECRETO 1090-04.

- Se crea la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con autonomía financiera, estructural y funcional, con el fin de lograr la incorporación de los estamentos que integran nuestra nación a la sociedad de la información, mediante la difusión y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC).
- La OPTIC asistirá a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de las TIC, para la mejora y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos de implantación identificados, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada entidad, buscando promover la adopción y uso de las TIC en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.

- ➔ La OPTIC coordinará, dará seguimiento y propondrá ajustes y nuevos proyectos para la ejecución de la Agenda del Gobierno Electrónico.

### **LEY 340-06.**

- ➔ Sobre Compras y Contrataciones del Estado dominicano.

### **DECRETO NO. 229-07.**

- ➔ Es el Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana. Este otorga las prerrogativas a la OPTIC para implementar el Gobierno Electrónico en el Estado dominicano.

### **DECRETO NO. 709-07.**

- ➔ Que instruye a la Administración Pública gestionar sus portales por medio a la OPTIC. Regula sobre Normas y Estándares de la OPTIC.

### **DECRETO NO. 615-07.**

- ➔ Este decreto instruye a la OPTIC sobre una normativa de uso de licencias de programas (software) para aplicación en la administración Pública, referente a como la OPTIC debe Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales.

### DECRETO NO. 228-07.

- ➔ Este establece el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462), canal de voz oficial, como primer punto de contacto y principal canal de comunicación para atención telefónica del Gobierno Dominicano.

### LEY NO. 41-08.

- ➔ Ley de Función Pública del Estado Dominicano.

### DECRETO NO. 175-08.

- ➔ Otorga a la OPTIC dar asesoría a las instituciones del Estado en materia de TIC. El Decreto No. 175-08 Instruye a las instituciones de la Administración Pública a reservar el nombre de dominio de su institución bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO, a fin de que exista evidente claridad para los usuarios Instruye a la AP Reservar el Nombre de GOB.DO y GOB.DO.

### DECRETO NO. 694-09.

- ➔ Crea la Línea 311 sobre Denuncias, Quejas y Reclamaciones a las Instituciones Públicas. Regula sobre la Implementación Del Sistema de Quejas, Denuncias y Reclamaciones denominado 311.

### DECRETO NO. 626-12.

- ➔ Crea la Ventanilla única de Inversión.

### DECRETO NO. 543-12.

- ➔ Regula las Compras y contrataciones Públicas en el Estado.

## DECRETO NO. 486-12.

- ➔ Crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (DIGEIG).

## LEY ORGÁNICA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO 2030 (LEY 01-12). ARTÍCULO 37. SISTEMA NACIONAL DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.

Dentro del Sistema de Monitoreo y Medición a la Gestión del Gobierno Dominicano, la OPTIC tiene una participación vital en los siguientes aspectos:

### HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN:

- ➔ Normas sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) - OPTIC.
- ➔ Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) - OPTIC.

## POLÍTICAS TRANSVERSALES END 2030. LEY ORGÁNICA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO 2030 - LEY 01-12 / DECRETO 134-14

### LEY. ARTÍCULO 16. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

En el diseño y ejecución de los programas, proyectos y actividades en que se concretan las políticas públicas, deberá promoverse el uso de las tecnologías de la información y comunicación como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información, mediante la eficientización de los procesos de provisión de servicios públicos y la facilitación del acceso a los mismos.

**REGLAMENTO. Artículo 16.** Los organismos públicos responsables de velar por el cumplimiento de las siguientes políticas transversales son:

- ➔ **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación:**  
Política transversal relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## ARTÍCULO II DEL DECRETO 258-16.

A continuación un resumen del mismo, el cual podrá encontrarse de forma completa en el Anexo I.

**Artículo 1.** 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.

**Artículo 4.** La Comisión Presidencial de República Digital estará conformada por los siguientes organismos del Poder Ejecutivo:

- A.** El Ministerio de la Presidencia, quien la presidirá.
- B.** La Vicepresidencia de la República.
- C.** El Ministerio de Industria y Comercio.
- D.** El Ministerio de Educación.
- E.** El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.
- F.** El Ministerio de Administración Pública.
- G.** El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- H.** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC).
- I.** La Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED).





**MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL  
DE DESARROLLO.**

*Gobierno Digital, Abierto  
y Transparente*

# MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO. GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE

## ROL INSTITUCIONAL DE OPTIC EN EL ESTADO

- Coordinador del eje Gobierno Digital, Abierto y Transparente y ejecutor de los proyectos Punto GOB, Data Center del Estado, Municipios Digitales, Implementación estándares TIC y Gobierno Abierto, Servicios en Línea.

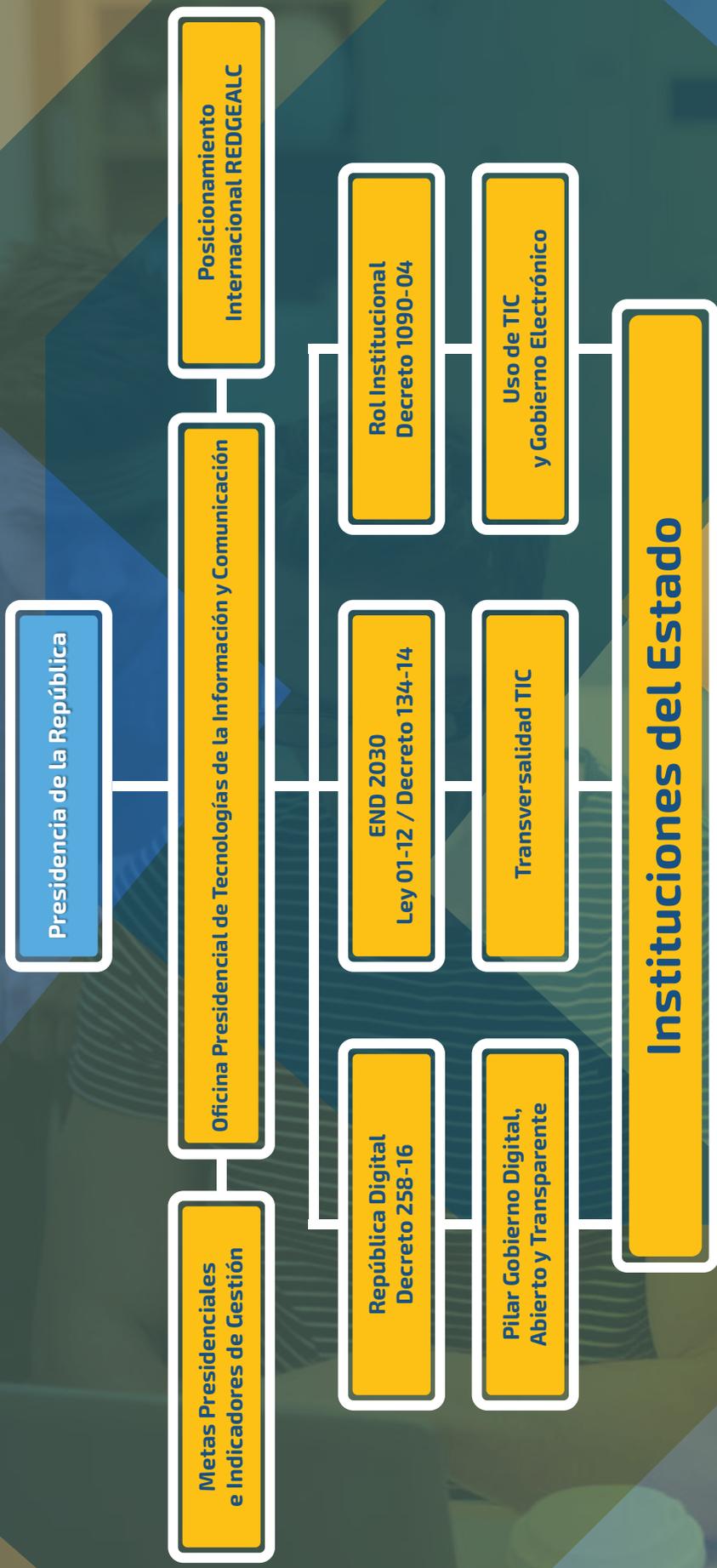
## INTERVENCIONES CLAVES DEL GOBIERNO

- Reducción de la pobreza.

## REPÚBLICA DIGITAL

- Estrategia Integral del manejo del agua y una nueva institucionalidad del sector.
- Calidad de la Educación.
- Desarrollo Productivo.
- **Eficiencia y Transparencia en la gestión pública.**
- Atención priorizada de vivienda y el transporte urbano.
- OPTIC participación directa.

# ESQUEMA DEL ROL TRANSVERSAL DE LA OPTIC EN EL ESTADO





# MARCO INTERNACIONAL



# MARCO INTERNACIONAL

Motivado por el gran impacto de las TIC a nivel global y el interés del Estado dominicano en aplicar las nuevas tendencias que faciliten las mejores prácticas en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, la OPTIC ha firmado importantes convenios y acuerdos interinstitucionales de carácter internacional que le permitan enmarcar su accionar con un enfoque social.

## CONVENIOS Y ACUERDOS INTERNACIONALES FIRMADOS POR LA OPTIC:

- ➔ **Declaración del Milenio 55/2:** Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- ➔ **Declaración de Bávaro:** Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Bávaro, Punta Cana, República Dominicana, 2003.
- ➔ **Compromiso de Río de Janeiro:** Conferencia Regional Ministerial de América Latina y el Caribe Preparatoria para la Segunda Fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información 2005.
- ➔ **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, en sus dos fases:** Ginebra 2003 y Túnez 2005.
- ➔ **Declaración de Santo Domingo:** Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento, Reunión Ministerial, Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC). Santo Domingo, Rep. Dominicana 2006.
- ➔ **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico:** Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado 2007.

- ➔ **Compromiso de San Salvador:** Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, 2008.
- ➔ **Declaración II Reunión Ministerial y IV de Autoridades de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC).** San José, Costa Rica, 2012.
- ➔ **Consenso de Santo Domingo:** Duodécima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe. Santo Domingo, 2013.
- ➔ **Acuerdo Viceministerial de Innovación TIC para la Región.** Bogotá, Colombia 2014.
- ➔ **Selección de la OPTIC en representación de República Dominicana, miembro del Comité Ejecutivo de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC).** Cartagena, Colombia 2014.
- ➔ **Compromiso de Ciudad de México:** Asamblea Anual de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC). México 2015.
- ➔ **Selección de la OPTIC en representación de República Dominicana, miembro del Comité Ejecutivo de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC).** Santiago, Chile 2016.



**PROGRESO OBTENIDO  
POR LA OPTIC.**

*Expectativas a Futuro*

# PROGRESO OBTENIDO POR LA OPTIC. EXPECTATIVAS A FUTURO



## PRESENCIA EMERGENTE ( ANTES DEL 2012 )

El País asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero sólo información básica se brinda a través de internet.



## PRESENCIA AMPLAIDA ( DEL 2012-2014 )

La presencia en línea del país se expande. Crece la cantidad de sitios web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados (búsqueda en sitios web e interacción a través de correo electrónico.)



## PRESENCIA INTERACTIVA ( DEL 2014-2016 )

Existe una presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos.



## PRESENCIA TRANSACCIONAL ( DEL 2016-2020 )

El Estado ofrece transacciones completas y seguras. Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. Programa República Digital.

**La OPTIC, teniendo la voluntad de dar pasos firmes y seguros hacia el logro de una integración total del Estado con los ciudadanos por medio de las TIC, debe tomar en cuenta lo siguiente:**

**1**

*Los proyectos TIC dentro del sector público tienen características especiales, las cuales deben ser atendidas y analizadas al momento del diseño y análisis del mismo.*

**2**

*El ámbito público tiene un marco jurídico y regulatorio bastante rígido. En muchos proyectos se requiere de coordinaciones interinstitucionales lo que trae como consecuencia que los proyectos sean más complejos.*

**3**

*La velocidad del cambio tecnológico es extremadamente acelerada, lo que no va en consonancia con las velocidades de cambio en el sector público.*

**4**

*Las soluciones tecnológicas en el Estado están asociadas a grandes volúmenes transaccionales y de procesamiento, lo que plantea un gran desafío al momento de definir las arquitecturas tecnológicas necesarias.*

**5**

*El nivel de desarrollo tecnológico dentro del Estado es muy heterogéneo, lo que hace muy complejo definir soluciones de carácter global.*



**DESARROLLO PLAN  
ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL OPTIC  
2017-2020**



# DESARROLLO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL OPTIC-2017 -2020

## ENUNCIADOS ESTRATÉGICOS:



### VISIÓN

Ser el organismo rector y el referente nacional e internacional en materia de Gobierno Electrónico y las TIC en el Estado dominicano, trazando pautas para el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia en las instituciones gubernamentales, así como el fomento de las alianzas público-privadas en beneficio de la ciudadanía.



### MISIÓN

Formular, promover e implementar políticas, estrategias y normativas para la gestión de las TIC y el Gobierno Electrónico que garanticen el uso de la tecnología, el acceso a la información, la transparencia y los servicios en línea del Estado para la Ciudadanía, mediante el desarrollo continuo del Gobierno Digital en las Instituciones del Estado.

## DEFINICIÓN DE VALORES

### TRANSPARENCIA:

*Promovemos un compromiso social y cumplimos nuestra normativa interna. Trabajamos con nuestros compañeros y clientes, de una manera abierta, honesta y sincera. Cuando decimos que haremos algo, lo hacemos; cuando decimos que no podemos hacer algo o que no haremos algo, no lo hacemos. Nuestro Si, es "Si" y nuestro No es "No". Somos coherentes entre nuestro accionar y nuestras palabras.*

### COMPROMISO:

*Seremos puntuales en los compromisos que asumimos. Entregaremos los trabajos a que nos comprometemos, con la más estricta confidencialidad en las informaciones compartidas. Confiaremos en el compañero de que cumplirá con su tarea, partiendo de que somos responsables cumpliendo con la nuestra.*

### INNOVACIÓN:

*Nos mantendremos en un proceso de autoevaluación y mejora continua, proponiendo constantemente nuevas y mejores prácticas que vayan en el orden de contribuir a elevar la eficiencia de los servicios que ofrece el Estado a la ciudadanía a través del uso de las TIC.*

### ESPÍRITU DE TRABAJO EN EQUIPO:

*Tenemos habilidades complementarias, estamos comprometidos con un objetivo común, para el logro del cual realizamos tareas conjuntas, respetando nuestros roles e intercambiando nuestras experiencias. El resultado de nuestros esfuerzos colectivos es un nivel de desempeño mayor que la suma de nuestras contribuciones individuales.*

### CONOCIMIENTO:

*Demostramos experiencia Técnica, Funcional y General. Tenemos la capacidad de crear, aprender y aplicar nuevos estándares, controles, soluciones y mejores prácticas en la Gestión de la Tecnología.*

### EXCELENCIA:

*Estamos comprometidos con dar al máximo nuestros conocimientos y experiencias y pondremos el mayor de los empeños en obtener los objetivos de nuestros clientes (Estado, Ciudadano) con los recursos a la mano, a través de una excelente gestión humana y muy a pesar de cambios en el entorno.*

### VOCACIÓN DE SERVICIO:

*Nos integramos con nuestros proveedores y clientes para mejorar día a día la calidad y la disponibilidad con los mismos para satisfacer sus necesidades, utilizando las mejores prácticas y estándares en el área de servicio. Tenemos una gran voluntad de servicio por y para nuestros clientes (Estado, Ciudadano).*



# DIRECTRICES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



# DIRECTRICES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## DEFINICIÓN DE DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

**LÍNEA ESTRATÉGICA I: *Normativa, Supervisión y Control.*** Establecer estándares TIC para regular y armonizar los esfuerzos que realizan los organismos del Estado promoviendo la transparencia, eficiencia y atención ciudadana

### EJE ESTRATÉGICO 1.1

Aumento de la implementación del marco normativo TIC y Gobierno Electrónico en los organismos del Estado

#### DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 1.1.1:

-  Promover la inclusión de los estándares de Tecnologías de Información y Comunicación en todos los procesos gubernamentales y de servicios a los ciudadanos.

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y PLANES DE ACCIÓN

-  Incrementar el impacto de las TIC en el Estado dominicano vía la implementación del marco normativo en 17 nuevos organismos gubernamentales.
-  Recertificar organismos del Estado con certificaciones NORTIC vencidas.
-  Mantener nuestra línea base de 117 organismos del Estado certificados en NORTIC.

### EJE ESTRATÉGICO 1:2

Actualización del marco normativo TIC y Gobierno Electrónico, así como supervisión, control y auditoría en los Organismos del Estado.

#### DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 1.2.1

-  Definir cambios requeridos en la actualización de la NORTIC A5 para aplicar los nuevos estándares en la gestión de Servicios Públicos.

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO

-  Actualizar la NORTIC A5

## DEFINICIÓN DE DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

**LÍNEA ESTRATÉGICA II: *Consultiva*.** Establecer la OPTIC como el principal consultor y apoyo operativo en materia de las TIC y Gobierno Electrónico dentro del Estado Dominicano.

### EJE ESTRATÉGICO 2.1

Asistir y prestar servicios a las instituciones gubernamentales autónomas y descentralizadas, así como identificar oportunidades de implantación de las TIC con miras a ofrecer un servicio más eficiente y transparente al ciudadano

#### DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 2.1.1:



Promover la adopción y uso de las TIC en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos. Propiciar iniciativas inter-gubernamentales para ofrecer servicios transaccionales y dinámicos a través de internet.

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Colaborar en la implantación de las TIC en las instituciones gubernamentales centralizadas, descentralizadas y autónomas, resultando en el aumento del Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE).



Lograr los Servicios en línea y la interoperabilidad entre los Organismos del Estado dominicano.



Desarrollar las iniciativas TIC para cada entidad mediante el uso del Data Center del Estado dominicano.



Motivar y promover el uso de las TIC en las Instituciones Gubernamentales para desarrollar innovaciones estratégicas que repunten la eficiencia de sus servicios.



Colaborar con la demás instituciones del Estado para impulsar la Educación para miPYMES y emprendedores en el uso de las TIC.

## DEFINICIÓN DE DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

**LÍNEA ESTRATÉGICA III: *Fortalecimiento Institucional.*** Desarrollar capacidades internas, tanto a nivel de Recursos Humanos, el activo más importante, como de Planificación, Procesos, Recursos y Mejora Continua

### EJE ESTRATÉGICO 3.1

Colaboradores como impulsores de la OPTIC y sus servicios al Estado y a los ciudadanos

#### DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 3.1.1:

- ✓ Fomentar y mantener una cultura de orientación al logro y enfoque en la calidad del desempeño en la OPTIC, adoptando y adaptando mejores prácticas en el sector.

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Diagnosticar necesidades de capacitación y fortalecimiento de habilidades.
- ✓ Listar los pasos necesarios para cerrar la brecha entre la capacidad actual y la deseada en los colaboradores.
- ✓ Desarrollar un Plan de Capacitación abarcando todos los estamentos de la OPTIC.
- ✓ Empoderar actores claves en liderazgo, entendimiento y dirección de personas.

### EJE ESTRATÉGICO 3.2

Operacionalizar el Departamento de Planificación y Desarrollo de la OPTIC

#### DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 3.2

Promover una cultura de planificación y mejora continua en la OPTIC

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Habilitar la posición de Planificación de la OPTIC, interna o como consultoría.
- ✓ Empoderar la Dirección de Planificación.
- ✓ Desarrollar una cultura de Planificación estratégica en la institución, centrada en la participación y la rendición de cuentas.

## DEFINICIÓN DE DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

**LÍNEA ESTRATÉGICA IV: *Atención Ciudadana; Servicios en Línea, Presenciales y vía Telefónica***. Facilitar y promover el uso de las TIC, agilizando los servicios públicos y la interacción ciudadano -Estado de forma integrada y transversal

### **EJE ESTRATÉGICO 4.1:**

Servicios públicos del Estado accesibles a todos los ciudadanos con eficiencia y transparencia, promoviendo los servicios en línea.

#### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 4.1.1:**

- ✓ Colaborar para optimizar los servicios de atención ciudadana, mejorando la interacción entre los ciudadanos y el Estado a través del uso eficiente de las TIC.

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- ✓ Gestionar la inclusión continua de nuevas instituciones y servicios para la atención ciudadana, presencial, telefónica y web.
- ✓ Incentivar la participación ciudadana, utilizando las mejores prácticas para implantar iniciativas de TIC.
- ✓ Aumentar la capacidad del Call Center, incrementando la disponibilidad de respuesta y garantizando los niveles de servicio.
- ✓ Mantener el Centro de Atención Ciudadana Presencial (Punto Gob) existente e incorporar nuevos.

### **EJE ESTRATÉGICO 4.2**

Impulsar el acceso de la ciudadanía a las TIC para generar, difundir y usar la información produciendo conocimiento

#### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA 4.2.1:**

Identificar y Capitalizar Recursos para Difundir al Información y Producir Conocimiento.

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO**

- ✓ Promover proyectos apoyados por programas sociales.



**HACIENDOOPERATIVO  
EL PLAN  
ESTRATÉGICO DE  
LA OPTIC 2017-2020  
CONCLUSIONES**

# HACIENDO OPERATIVO EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OPTIC 2017-2020

Con la intención de asegurarnos que el Plan Estratégico de la OPTIC 2017-2020 se haga operativo durante el 2017 y pueda tener vinculación con los Planes Operativos Anuales de la Institución durante el período 2017-2020, se llegó a un consenso entre los protagonistas claves de la formulación del Plan Estratégico de añadir a estos objetivos estratégicos las actividades a realizar para su logro, aún cuando estas actividades no vayan a realizarse durante el 2017.

A continuación se presentan los Planes Operativos de la institución por Línea Estratégica, definiendo claramente las actividades a realizar, con el responsable de la misma, el indicador, la duración, los recursos necesarios, incluyendo en el mismo formato una herramienta de seguimiento y monitoreo para especificar cuál es el nivel de progreso de cada actividad pautada para cumplir el objetivo previamente establecido.

# CONCLUSIONES

CON ESTE PLAN DE TRABAJO SE ESPERAN LOS SIGUIENTES RESULTADOS:



**Transformar** la relación del **gobierno** y los **gobernantes** con la **sociedad**, centrándose en el **cambio**, en la **calidad** de las **prestaciones públicas** y **promoviendo** mayores niveles de **información** a los **ciudadanos**.



Un **plan estratégico** que funcione como el **plan maestro** en el que se **recojan** las **acciones estratégicas** institucionales a **adoptar** con la **relación** a los **próximos 4 años** de la **OPTIC**.



**Implementar** un **plan estratégico** basado en los componentes **estratégicos de la OPTIC**, en su **Misión, Visión y Valores**, así como en **delinear puntos de convergencia** con el **Plan Plurianual** y la **Estrategia Nacional de Desarrollo 2030**.



**Implementar** un **proyecto institucional** de futuro sólido, basado en el **análisis** de las necesidades **actuales**, así como la **expectativa** de cambios **institucionales** y del **medio ambiente** que rodea todo el que hacer de la **OPTIC**.



La **OPTIC** logra su **misión**, encaminándose a su **visión** de forma **transversal**, en **colaboración** con las **instituciones del Estado**, manteniendo el protagonismo en sus **áreas de funcionamiento**, permitiendo un **mejor** servicio y mejor **atención** al **ciudadano**.

## BENEFICIOS DEL GOBIERNO DIGITAL A PARTIR DE LA OPTIC :

### CIUDADANOS:

Acceso a información. Acceso a cultura. Educación. Subsidios. Mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, servicios más ágiles y personalizados.

### EMPRESAS:

Acceso a información. Obtención de apoyo y subsidios. Obligaciones legales. Pago de impuestos y obligaciones. Interacciones más rápidas, disminución de costos de operación, disminución y/o eliminación de aspectos normativos.

### INSTITUCIONES PÚBLICAS:

Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas. Provisión de servicios centralizados. Compras públicas y licitaciones en línea. Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas. Integridad y Seguridad de la Data. La OPTIC maneja con exactitud y coherencia los datos almacenados, garantizando que no habrá datos alterados, utilizando rutinas de validación y verificación de errores, tomando medidas preventivas y reactivas para resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma.

## LA OPTIC ENTREGA :

### **TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Gracias a la creación de portales públicos, es posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en qué se invierten los recursos.

### **SERVICIOS EN LÍNEA:**

Es posible gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues están siempre disponibles, sin filas.

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

Es posible realizar muchas consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. También se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

### **COLABORACIÓN CON LA CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN A DISTANCIA:**

Muchos organismos públicos y privados utilizan Internet para capacitar a sus funcionarios y usuarios.

Es el momento de hacer un alto en el camino, trabajar de cara a los retos actuales y los por venir, considerar la situación de las TIC en la República Dominicana y en el ámbito internacional. ¡Queremos dejar huella, que nuestro legado siga trascendiendo en la comunidad dominicana y para lograrlo la OPTIC se embarca pues en este proceso y quiere contar con la participación de fuerzas nacionales e internacionales, gubernamentales y privadas para Juntos Construir un Futuro de Éxito!

## ANEXOS

DOCUMENTO	NUMERO
Planes Línea Estratégica I	I
Planes Línea Estratégica II	II
Planes Línea Estratégica III	III
Planes Línea Estratégica IV	IV

# ASPECTOS GENERALES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

## **LÍNEA ESTRATÉGICA I: NORMATIVA, SUPERVISIÓN Y CONTROL.**

*Establecer estándares TIC para regular y armonizar los esfuerzos que realizan los organismos del Estado promoviendo la transparencia, eficiencia y atención ciudadana.*

## **LÍNEA ESTRATÉGICA II: Aspectos Generales del Plan Operativo Anual**

**LÍNEA ESTRATÉGICA III: Fortalecimiento Institucional.** *Desarrollar capacidades internas, tanto a nivel de Recursos Humanos, el activo más importante, como de Planificación, Procesos, Recursos y Mejora Continua.*

**LÍNEA ESTRATÉGICA IV: Atención Ciudadana; Servicios en Línea, Presenciales y vía Telefónica.** *Facilitar y promover el uso de las TIC, agilizando los servicios públicos y la interacción ciudadano -estado de forma integrada y transversal.*

## Eje Estratégico 1:1

### Aumento de la Implementación del marco normativo TIC y Gobierno Electrónico en los organismos del Estado.

"Directriz Estratégica 1.1.1: Promover la inclusión de los estándares de Tecnologías de Información y Comunicación en todos los procesos gubernamentales y de servicios a los ciudadanos."

#### Objetivo Estratégico 1: Incrementar el impacto de las TIC en el Estado dominicano vía la implementación del marco normativo en 17 nuevos organismos gubernamentales.

Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado
Certificación de los organismos en el marco normativo.									
1.1.1:	1 mes	Certificaciones	10 enero 2017	10 de febrero 2017	Emmanuel Reyes	ENAT	Relación de Organismos a certificar	Humanos	0%
1.1.2:	8 meses	Certificaciones	10 de febrero 2017	10 de octubre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Formulario de solicitud de certificación y correos de confirmación	Humanos	0%
1.1.3:	10 meses	Certificaciones	10 de febrero 2017	12 de diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Levantamiento de consultorías terminadas	Humanos	0%
1.1.4:	7 meses	Certificaciones	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Cronograma de auditoría por organismo	Humanos	0%
1.1.5:	7 meses	Certificaciones	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Formularios de evaluación aplicado por organismo	Humanos	0%
1.1.6:	7 meses	Certificaciones	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	NIU y sellos emitidos	Humanos	0%
1.1.7:	7 meses	Certificaciones	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Certificados emitidos	Humanos	0%

<b>Objetivo Estratégico 1.2 Recertificar organismos del Estado con certificaciones NORTIC próximas a vencer.</b>									
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 2</b>	<b>Duración</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dirigida A</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>	<b>% Completado</b>
Levantamiento de las certificaciones vencidas									
1.2.1	1 mes	Certificaciones	Enero 2017	Enero 2017	Emmanuel Reyes	Departamento ENAT	Listado creado	Humanos	0%
1.2.2	1 año	Certificaciones	Enero 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Organismos recertificados	Humanos	0%
<b>Objetivo Estratégico 1.3 Mantener nuestra línea base de 117 organismos del Estado certificados en NORTIC.</b>									
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>	<b>Duración</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dirigida A</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>	<b>% Completado</b>
Levantamiento de las certificaciones vencidas									
Trabajar en nuevas certificaciones y recertificaciones en las NORTIC.	1 año	Mantener línea base	Enero 2017		Departamento ENAT				
1.3.1:	1 año	Mantener línea base	10 enero 2017	Diciembre 2017	Monitores	Organismos gubernamentales	Relación de Organismos a certificar	Humanos	0%
1.3.2:	1 año	Mantener línea base	10 enero 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Acuerdos de los compromisos para corregir hallazgos detectados	Humanos	0%
1.3.3:	8 meses	Mantener línea base	10 de febrero 2017	10 de octubre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Formulario de solicitud de certificación y correos de confirmación	Humanos	0%
1.3.4:	10 meses	Mantener línea base	10 de febrero 2017	12 de diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Levantamiento de consultorías terminadas	Humanos	0%

1.3:	1.3.5:	Establecer auditorías para la posible certificación de los organismos.	7 meses	Mantener línea base	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Cronograma de auditoría por organismo	Humanos	0%
	1.3.6:	Validar los estándares aplicados por el organismo.	7 meses	Mantener línea base	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Formularios de evaluación aplicado por organismo	Humanos	0%
	1.3.7:	Emitir del Número de Identificación Única (NIU) y sellos del organismo.	7 meses	Mantener línea base	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	NIU y sellos emitidos	Humanos	0%
	1.3.8:	Emisión del certificado de la NORTIC implementada por el organismo.	7 meses	Mantener línea base	Mayo 2017	Diciembre 2017	Equipo ENAT	Organismos gubernamentales	Certificados vigentes	Humanos	0%

**"Eje Estratégico 1.2**

**Actualización del marco normativo TIC y Gobierno Electrónico, así como supervisión, control y auditoría en los Organismos del Estado.**

**Directriz Estratégica 1.2.1: Definir cambios requeridos en la actualización de la NORTIC A5 para aplicar los nuevos estándares en la gestión de Servicios Públicos.**

**Objetivo Estratégico 1: Actualizar la NORTIC A5**

Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1		Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado
Actualización de la NORTIC A5										
1.1.1:	Investigación	15 días		13 marzo 2017	31 de marzo 2017	Equipo ENAT	ENAT	Reporte de Investigación listo	Humanos	
1.1.2:	Redacción de secciones generales	10 días		3 de abril 2017	12 de abril de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos	
1.1.3:	Redacción del capítulo 1	15 días		17 de abril de 2017	5 de mayo de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos	
1.1.4:	Redacción del capítulo 2	15 días		8 de mayo de 2017	26 de mayo de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos	

1.1.5:	Redacción del capítulo 3	15 días		29 de mayo de 2017	16 de junio de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos
1.1.6:	Redacción del capítulo 4	15 días		19 de junio de 2017	7 de julio de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos
1.1.7:	Redacción del capítulo 5	15 días		10 de julio de 2017	28 de julio de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos
1.1.8:	Glosario de términos	5 días		31 de julio de 2017	4 de agosto de 2017	Equipo ENAT	ENAT	Borradores listos para revisión	Humanos
1.1.9:	Revisión del borrador	5 días		7 de agosto de 2017	11 de agosto de 2017	Equipo ENAT, COETIC y CIEN	ENAT	Documento listo y aprobado	Humanos
1.1.10:	Diagramación	10 días		14 de agosto de 2017	25 de agosto de 2017	Publicaciones	ENAT	Diagramación lista para revisión	Humanos
1.1.11:	Revisión de la diagramación	5 días		28 de agosto de 2017	1 de septiembre de 2017	Equipo ENAT	Publicaciones	Diagramación lista para impresión	Humanos
1.1.12:	Impresión	15 días		4 de septiembre de 2017	22 de septiembre de 2015	Publicaciones	ENAT	Actualización de la norma impresa	Económicos

## LÍNEA ESTRATÉGICA II:

### ASPECTOS GENERALES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

"Eje Estratégico 2:1										
Asistir y prestar servicio a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas, así como identificar oportunidades de implantación de las TIC, con miras a ofrecer un servicio más eficiente y transparente al ciudadano.										
Directriz Estratégica 2:1.1: Promover la adopción y uso de las TIC en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos. Propiciar iniciativas inter-gubernamentales para ofrecer servicios transaccionales y dinámicos a través de internet.										
Objetivo Estratégico 1: Colaborar en la implantación de las TIC en las instituciones gubernamentales centralizadas, descentralizadas y autónomas, resultando en el aumento del Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE).										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vinculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	1 Año	Normativa	1/1/17	31/12/2017	Dirección de Evaluación, Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico	instituciones gubernamentales centralizadas, descentralizadas y autónomas	Concluir el 2017 con 200 instituciones dentro del SITICGE	Transporte, Viáticos, Recursos Humanos	0%	
1.1.1:	2 Meses		3/6/17	5/31/17	Dirección Gob. Electronico		Reporte de Instituciones contactadas y su disposición a participar en el índice			
1.1.2:	3 Días		6/27/17	6/30/17	Dirección Gob. Electronico		Índice comenzado en un 50% de instituciones para Junio 30, 2017			
1.1.3:	4 Días	Normativa	7/4/17	7/8/17	Dirección Gob. Electronico		Reporte de Coordinación con Normativa			
1.1.4:	1 Mes	Normativa	7/4/17	8/23/17	Dirección Gob. Electronico		Entrenamiento realizado según listado de asistencia			
1.1.5:	7 Días		8/2/17	8/9/17	Dirección Gob. Electronico		Cuestionario actualizado			
1.1.6:	7 Días		8/19/17	8/26/17	Dirección Gob. Electronico		Comunicación enviada a Instituciones correspondientes			
1.1.7:	11 Días		8/25/17	9/5/17	Dirección Gob. Electronico		Aplicación creada y operativa			

1.1.8:	Logística para Visitas a las Instituciones	3 Meses		9/7/17	12/7/17	Dirección Gob. Electronico		Cronograma y logística de visitas listos		
1.1.9:	Análisis de resultados y creación de informe	20 Días		12/7/17	12/27/17	Dirección Gob. Electronico		Informe validado y entregado		
1.1.10:	Presentación interna de resultados	1 Día		12/28/17	12/29/17	Dirección Gob. Electronico		Resultados presentados en plenaria interna a finales de Diciembre 2017		
<b>Objetivo Estratégico 2: Lograr los Servicios en Línea, y la Interoperabilidad entre los Organismos del Estado dominicano.</b>										
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>										
2.1:	<b>Servicios públicos en Línea, Portal de Servicios Ciudadanos y Firma Digital</b>	<b>1 Año</b>	<b>Normativas, DIGOB</b>	<b>1/1/17</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>Dirección TIC</b>	<b>Organismos del Estado</b>	<b>15 Servicios en línea para 2017</b>	<b>Comprar software, Desarrollar Interface, Recursos Humanos</b>	<b>0%</b>
2.1.1:	Coordinar con instituciones y determinar nivel de avance	2 Meses		1/1/17	28/02/2017	TIC	Organismos del Estado	Reporte de Nivel de Avance		0%
2.1.2:	Identificar los procesos	4 Meses	MAP	1/1/17	30/04/2017	TIC	Organismos del Estado	Procesos identificados según reporte		0%
2.1.3:	Rediseño y mejora de los procesos	14 Meses	MAP	1/3/17	31/05/2018	TIC	Organismos del Estado	Procesos mejorados según reporte de clientes del Estado		0%
2.1.4:	Implementar los procesos	11 Meses	MAP	1/5/17	30/06/2018	TIC	Organismos del Estado	Procesos implementados, listos para pruebas		0%
2.1.5:	Desarrollo y pruebas de aplicaciones	12 Meses	MAP	1/5/17	31/5/2018	TIC	Organismos del Estado	Procesos probados para el buen funcionamiento		0%
2.2:	Plataforma de Pago	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Dirección TIC	instituciones gubernamentales	44 Servicios en línea para 2020	Comprar software, Desarrollar Interface, Recursos Humanos	0%
2.3:	Sistema de Validación e identificación Electronica	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Dirección TIC	instituciones gubernamentales	Organismos del Estado con servicios en su pagina institucional incluidos	Comprar software, Desarrollar Interface, Recursos Humanos	0%

2.4:	Base de Datos Unificada (Interoperabilidad)	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Dirección TIC	instituciones gubernamentales	3 instituciones con información en esta base de datos	Comprar software, Desarrollar Interface, Recursos Humanos	0%	
2.5:	Fortalecer y ampliar *462, implementando nuevos servicios	1 Año	TI, DIGOB	1/1/17	31/12/2017	CAC	Instituciones	7 instituciones nuevas al final del 2017		0%	
2.6:	Firma Digital en Instituciones	1 Año	TI, DIGOB, CAC	1/1/17	31/12/2017	Dpto. Legal	Instituciones	25 Instituciones	3 Recursos Humanos, una laptop, teléfonos, transporte.	0%	
<b>Objetivo Estratégico 3: Desarrollar las iniciativas TIC para cada entidad mediante el uso del Data Center del Estado dominicano.</b>											
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No.1</b>											
<b>PUESTA EN OPERACIÓN DEL DATACENTER DEL ESTADO DOMINICANO</b>											
3.1.1:	Terminar Planta física	2 Meses	Finanzas	1/1/17	28/02/2017	TI	Organismos del Estado	Terminación y puesta en marcha del 15% del data center al final del 2017	Planta física terminada finales Febrero 2017	Equipamiento, Adecuación	0%
3.1.2:	Preparar procedimiento para Compra de equipos	2 Meses	Finanzas	1/1/17	28/02/2017	TI	Organismos del Estado		Procedimiento para compra de equipos listo finales de febrero 2017		
3.1.3:	Habilitar Area de Telecomunicaciones	3 Meses	Finanzas	1/2/17	31/05/2017	TI	Organismos del Estado		Area de telecomunicaciones habilitada		
3.1.4:	Expandir Servicios OPTIC y Contratación de Recursos Humanos	4 Meses	Finanzas	1/2/17	30/06/2017	TI	Organismos del Estado		Recursos Humanos contratados		
3.1.5:	Operación Data Center	12 Meses	Finanzas	1/1/17	31/12/2017	TI	Organismos del Estado		Data center operando		
3.1.6:	Mudar los Equipos del DataCenter CCG a Parque Cibernético.	2 Meses	Finanzas	1/1/17	28/02/2017	TI	Organismos del Estado		Equipos re-instalados		
3.1.6:	Mudar las telecomunicaciones de las diferentes prestadoras	2 Meses	Finanzas	1/1/17	28/02/2017	TI	Organismos del Estado		Telecomunicaciones instaladas en proveedores		

Objetivo Estratégico 4: Motivar y promover el uso de las TIC en las Instituciones Gubernamentales para desarrollar innovaciones estratégicas que repunten la eficiencia de sus servicios.										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
Municipios Digitales	1 Año	Normativa	1/1/17	31/12/2017	Departamento de Relaciones Interinstitucionales, Dirección TIC	Alcaldías	15 portales completados al final del 2017	Transporte, Viáticos, Recursos Humanos	0%	
4.1:										
4.1.1:	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Interinstitucionales	Alcaldías	Reporte de coordinaciones realizadas		0%	
4.1.2:	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Interinstitucionales	Alcaldías	Borrador de contenidos listo		0%	
4.1.3:	2 meses		1/1/17	28/02/2017	Dirección TIC	Alcaldías	Plantillas diseñadas		0%	
4.1.4:	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Interinstitucionales	Alcaldías	Contenidos compartidos y aprobados			
4.1.5:	1 Año		1/1/17	31/12/2017	Interinstitucionales	Alcaldías	Capacitaciones impartidas, según programa de contenidos y firma de participantes			
4.2:										
Promover y Motivar el uso de las TIC	1 Año	Finanzas, Dirección General, Interinstitucionales	1/1/17	31/12/2017	Departamento Relaciones Publicas	instituciones gubernamentales centralizadas, descentralizadas y autónomas	2 encuentros principio de enero y en noviembre del 2017 Control de Asistencia	Aquiler de Hotel, logística para entregar invitaciones.		
4.2.1:	1 Año		2017	2018	Dpto. Comunicación	Instituciones	2 encuentros principio de enero y en noviembre del 2017 Control de Asistencia y Programa de Contenidos			
"Objetivo Estratégico 5: Colaborar con la demás instituciones del Estado para impulsar la Educación para PYMES y emprendedores en el uso de las TIC.										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
MIPYMES DIGITALES	1 Año	OPTIC, MINPRE	1/1/17	31/12/2017	Ministerio de Industria y Comercio	Empresas Privadas				
5.1:										
Cooperación Institucional con el MIC en los proyectos: Desarrollo de la industria del software y servicios TIC (DISS), Fondos TIC, Simplificate, Portal de Comercio Electronico (E-Mipyme), Creación de la Red Universitaria de emprendimiento y promoción de la innovación	1 Año	OPTIC, MINPRE	1/1/17	31/12/2017	MIC, colaboración de TI	Empresas Privadas	Cantidad de ayuda solicitadas Vs ayudas proporcionada	Recursos Humano	0%	

## LÍNEA ESTRATÉGICA III:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL. DESARROLLAR CAPACIDADES INTERNAS, TANTO A NIVEL DE RECURSOS HUMANOS, EL ACTIVO MÁS IMPORTANTE, COMO DE PLANIFICACIÓN, PROCESOS, RECURSOS Y MEJORA CONTINUA.

"Eje Estratégico 3:1 Colaboradores como impulsores de la OPTIC y sus servicios al Estado y a los Ciudadanos. Directriz Estratégica 3.1.1: Fomentar y mantener una cultura de orientación al logro y enfoque en la calidad del desempeño en la OPTIC, adoptando y adaptando mejores prácticas en el sector.										
Objetivo Estratégico 1: Diagnosticar necesidades de capacitación y fortalecimiento de habilidades.										
Objetivo Estratégico 2: Listar los pasos necesarios para cerrar la brecha entre la capacidad actual y la deseada en los colaboradores										
"Eje Estratégico 3:1 Colaboradores como impulsores de la OPTIC y sus servicios al Estado y a los Ciudadanos. Directriz Estratégica 3.1.1: Fomentar y mantener una cultura de orientación al logro y enfoque en la calidad del desempeño en la OPTIC, adoptando y adaptando mejores prácticas en el sector.										
Objetivo Estratégico 1: Diagnosticar necesidades de capacitación y fortalecimiento de habilidades.										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No.1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
1.1:	3 Meses		1er Trimestre	30 de Marzo	RR. HH	Empleados	Cantidad de diagnostico realizado año anterior \ año actual por 100	Interno		
1.1.1:	2 Meses		Inicio	30 de Mar.	RRHH	Empleados	Reporte de Necesidades de Capacitación listo y aprobado	Interno		
1.1.2:	2 Meses		Semetral	30 de Jun.	RRHH	Empleados	Herramientas para mejora de gestión obtenidas	Interno		
Objetivo Estratégico 2: Listar los pasos necesarios para cerrar la brecha entre la capacidad actual y la deseada en los colaboradores										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No.1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
2.1:	1 Mes		1er Trimestre	30 de Marzo	RR. HH	Empleados	Cantidad de comparacion de capacidades y conocimiento actual \ el necesario por cada posicion x 100	Interno		
1.2.1:	Annual		1er Trimestre	2do Trimestre	RR.HH. Y Supervisor de esa área	Empleados	Revisión completada cada trimestre, según documentos de evaluación capacidad/ requerimiento por puesto	Interno		
1.2.2:	Annual		1er Trimestre	1er Trimestre	RR.HH.	Empleados	Lista de capacitaciones requeridas completada	Interno		
1.2.1	Annual		1er Trimestre	1er Trimestre	RR.HH.	Empleados	Lista de capacitaciones requeridas completada	Interno		

2.1:	1.2.1:	Transferencia de conocimiento interno adquirido al personal requerido	Anual				4to. Trimestre	RR.HH. Supervisor inmediato y personal	Empleados	Inducciones completadas	Interno y proveedores a contratar	
	1.2.2:	Revisión de la evaluación de desempeño	Anual		2do. Trimestre			Supervisores de línea	Empleados	Evaluaciones Revisadas	Interno	
<b>"Objetivo Estratégico 3: Desarrollar un Plan de Capacitación abarcando todos los estamentos de la OPTIC"</b>												
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>												
3.1:		*Estructurar un Plan de Capacitación abarcando todos los estamentos de la OPTIC	45 días				14 de Feb.	RR. HH	Empleados	Comparación del Plan del año pasado/ el actual x 100	Técnico, Humano y financiero	% Completado
	3.1.1:	Revisar el Plan de Capacitación RR.HH	1 Mes			Trimestral	30 de Oct.	RR. HH	Empleados	Plan Revisado	Interno	
	3.1.2:	Ampliar el plan de capacitación según las necesidades detectadas por departamentos. Según aplique	1 semana					RR. HH	Empleados	Plan ampliado según necesidades	Interno	
<b>Empoderar actores clave en liderazgo, entendimiento y dirección de personas.</b>												
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>												
3.2:	3.2.1:	Desarrollar facilitadores o enlaces por departamentos para dar seguimiento, de acuerdo a los lineamientos plantados por la Institución (Instruir)	1 semana				1er. Trimestre	RR.HH	Empleados	Cantidad de enlaces creado por año	Empleados	% Completado
	3.2.2:	Reforzar los conocimientos de los enlaces y dar seguimiento	1 semana				2do. Trimestre	RR. HH	Empleados	Enlaces capacitados	Interno	
<b>"Eje Estratégico 3:2"</b>												
<b>Operacionalizar el Departamento de Planificación y Desarrollo en la OPTIC</b>												
<b>"Directriz Estratégica 3.2.1: Promover una cultura de planificación y mejora continua en la OPTIC"</b>												
<b>Objetivo Estratégico 1: Habilitar la posición de Planificación de la OPTIC, interna o como consultoría.</b>												
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>												
	1.1.1:	Asegurar que la posición este vigente	3 Meses				Enero 2017	RR. HH	Empleados		Humano	% Completado
	1.1.2:	Contratar según el perfil	3 Meses				Enero 2017	RR. HH	Empleados	Posición contratada	Interno	
1.1:	1.1.2:	Sostener reuniones y talleres de revisión del Plan Estratégico Anualmente.	3 Trimestral				1er. Trimestre	Planificación	Empleados	Talleres y reuniones de revisión sostenidas	Interno	
	1.1.3:	Desarrollar la cultura de calidad total en toda la institución (Documentación de todos los procesos de la institución)	Anual				4to. Trimestre	GC	Empleados	Procesos documentados	Interno	
	1.1.4:	Realizar periódicamente auditorías de seguimientos internas.	Semestral				2do. Trimestre	GC	Por Departamentos	Auditorías realizadas	Interno	

Objetivo Estratégico 2: Empoderar la Dirección de Planificación										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
2.1.1:	6 Meses		Marzo 2017	Marzo 2017	RR. HH Dirección Técnica, Dirección Administrativa, Dirección General	Empleados	Descripción de puestos listas y recursos aprobados	Interno		
2.1.2:	1 Mes		Abril 2017	Mayo 2017	RR. HH. Directores de cada área	Encargado del área	Inducciones completadas	Interno		
2.1.3:	1 Mes		Junio 2017	Julio 2017, iterativo annual	Planificación	Empleados	Metas socializaas	Interno		
2.1.4:	1 Mes		Julio 2017	Agosto 2017	Planificación	Empleados	Plan Estratégico y Operativo socializado y reforzado	Dirección General, RRHH		
Objetivo Estratégico 3: Desarrollar una cultura de Planificación estratégica en la institución, centrada en la participación y la rendición de cuentas.										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
3.1.1	1 Mes, reiterativo, 2 veces 2017		Final del 2do. Trimestre	Final del 4to. Trimestre	Planificación	Empleados	Conciencia sobre planificación creada, medida segun encuesta	Interno		
3.1.2	1 Semana		1er. Trimestre		Compras. RRHH	Empleados	Instrucciones realizadas	Interno		
3.1.3	1 semana		Trimestral		Compras. RRHH	Empleados	Seguimiento realizado, procesos mejorados cuantitativa y cualitativamente	Interno		
3.1.4	1 semana		Semetal		Administración y Finanzas RRHH	Empleados	Inducciones realizadas	Interno		

## LÍNEA ESTRATÉGICA IV:

### ATENCIÓN CIUDADANA; SERVICIOS EN LÍNEA, PRESENCIALES Y VÍA TELEFÓNICA. FACILITAR Y PROMOVER EL USO DE LAS TIC, AGILIZANDO LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA INTERACCIÓN CIUDADANO -ESTADO DE FORMA INTEGRADA Y TRANSVERSAL.

"Eje Estratégico 4.1										
Servicios Públicos del Estado accesibles a todos los Ciudadanos con eficiencia y transparencia, promoviendo los servicios en línea.										
Directriz Estratégica 4.1.1: Colaborar para optimizar los servicios de atención ciudadana, mejorando la interacción entre los ciudadanos y el Estado a través del uso eficiente de las TIC.										
"Objetivo Estratégico 1: Gestionar la inclusión continua de nuevas instituciones y servicios para la atención ciudadana, presencial, telefónica y web.										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No.1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
Captación de nuevos clientes para ser incluidos en el CAC	12 meses	Interdepartamental	Febrero 2017	Diciembre 2017	Dirección CAC	Organismos del Estado	Clientes Captados, según listado	N/A	N/A	
Levantamiento de información sobre organismos del Estado para plantearles el ser incluidos en el CAC	2 meses	N/A	Febrero 2017	Abril 2017	Dirección CAC	Organismos del Estado	Informe sobre Organismos potenciales para inclusión en CAC listo	N/A	N/A	
Acercamiento a organismos del Estado a ser incluidos en el CAC	2 meses	N/A	Mayo 2017	Junio 2017	Dirección CAC	Organismos del Estado	Reporte de organismos del Estado receptivos para ser incluidos en el CAC	N/A	N/A	
Implementar procedimiento de inclusión de los organismos del Estado correspondientes al CAC	6 meses	Entrenamiento, Ti, Legal, Comunicaciones	Julio 2017	Diciembre 2017	Encargada de Operaciones	Organismos del Estado	Tres nuevas instituciones vinculadas al final del 2017	N/A	N/A	
Objetivo Estratégico 2: Incentivar participación ciudadana, utilizando las mejores prácticas para implantar iniciativas de TICs										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 2	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
Velar por la actualización de los contenidos del portal del Estado	Continuo	N/A	Enero 2017	Diciembre 2017	Enc. Centro de Atención Ciudadana Web	Ciudadanos	Contenidos de portales actualizados	N/A	N/A	
Evaluación de los contenidos dentro del portal	Continua	N/A	Enero 2017	Diciembre 2017	Enc. Centro de Atención Ciudadana Web	Ciudadanos	Cantidad de servicios actualizados en el portal	N/A	N/A	
Responder las preguntas referentes a los servicios informativos ofrecidos a los ciudadanos a través del portal.	Continua	N/A	Enero 2017	Diciembre 2017	Enc. Centro de Atención Ciudadana Web	Ciudadanos	% de respuestas ofrecidas a los ciudadanos	N/A	N/A	
Dar pronta respuesta a las solicitudes de actualizaciones de gestión de contenido Web.	Continua	N/A	Enero 2017	Diciembre 2017	Enc. Centro de Atención Ciudadana Web	Ciudadanos	Nivel de satisfacción en las respuestas ofrecidas por actualizaciones	N/A	N/A	

"Objetivo Estratégico 3: Aumentar la capacidad del Call Center, incrementando la disponibilidad de respuesta y garantizando los niveles de servicio."										
Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1	Duración	Vínculo	Inicio	Fin	Responsable	Dirigida A	Indicador	Recursos	% Completado	
Incrementar el Capital Humano	4 meses	Interdepartamental	Febrero 2017	Agosto 2017	Dirección CAC	CAC	Personal contratado y capacitado	Financieros	N/A	
Determinar necesidad de personal requerido por posición	1 mes	N/A	Febrero 2017	Marzo 2017	Encargada de Operaciones	CCG	Cuantificación de Personal requerido. Listado aprobado	N/A	N/A	
Requisición de personal a RRIHH	2 semanas	RRIHH	Marzo 2017	Marzo 2017	Encargada de Operaciones	Recursos Humanos	Requisiciones completadas y entregadas a RRIHH	N/A	N/A	
Inducción y Capacitación al nuevo personal	3 meses	RRIHH, Gestión de la Calidad	Abril 2017	Julio 2017	Coordinador de Entrenamiento	Personal Nuevo	Agentes capacitados entregados a operaciones	N/A	N/A	
C Ampliar los canales de Atención Ciudadana (Servicio de Chat)	11 meses	Interdepartamental	Febrero 2017	Diciembre 2017	Dirección CAC	CAC	Nuevo canal de atención (Chat) operando	N/A	N/A	
Requerir la creación de un chat en línea para responder a las solicitudes de los ciudadanos	1 mes	Planificación, Finanzas, TI, RRIHH	Febrero 2017	Febrero 2017	Dirección CAC	Ciudadano	Requisición recibida y aprobada por TI y Finanzas	TI	N/A	
Recibir la entrega del chat por TI	A definir por TI	Planificación, Finanza, TI, RRIHH	1er. Trimestre	4to. Trimestre	Dirección CAC	Ciudadano	Chat creado y operativo	Interdepartamental	N/A	
Capacitar personal que trabajara directamente en el Chat	2 semanas	N/A	Noviembre 2017	Noviembre 2017	Coordinador de Entrenamiento	Personal del Chat	Personal capacitado	N/A	N/A	
Mantener el chat en operación	Continua	N/A	Continua	Continua	Operaciones CCG	Ciudadano	Cantidad de chats respondidos en 24 horas	N/A	N/A	
D Ampliar los canales de Atención Ciudadana (Servicio de Email)	11 meses	Interdepartamental	Febrero 2017	Diciembre 2017	Dirección CAC	CAC	Nuevo canal de atención (Email) operando	N/A	N/A	
Requerir la creación de Email para responder a las solicitudes de los ciudadanos	1 mes	Planificación, Finanzas, TI, RRIHH	Febrero 2017	Febrero 2017	Dirección CAC	Ciudadano	Requisición recibida y aprobada por TI y Finanzas	TI	N/A	
Recibir la entrega del Email por TI	A definir por TI	Planificación, Finanza, TI, RRIHH	1er. Trimestre	4to. Trimestre	Dirección CAC	Ciudadano	Email creado y operativo	Interdepartamental	N/A	
Capacitar personal que trabajara directamente en el Email	2 semanas	N/A	Noviembre 2017	Noviembre 2017	Coordinador de Entrenamiento	Personal del Email	Personal capacitado	N/A	N/A	
Mantener el Email en operación	Continua	N/A	Continua	Continua	Operaciones CCG	Ciudadano	Cantidad de Emails respondidos en las primeras 48 horas	N/A	N/A	

2.3.	Extender horario de servicios	6 meses	Interdepartamental	Febrero 2017	Agosto 2017	Dirección CAC	CCG	Horario de servicio extendido	Financieros, Humanos y TI	N/A
	Requerir personal para laborar en el horario extendido	Indefinido	Planificación, Finanza, TI, RRHH	1er. Trimestre	3er. Trimestre	Dirección CAC	Ciudadana	Sondeo estadístico, encuestas	RR.HH, TIC y Finanzas	N/A
<b>"Objetivo Estratégico 4: Mantener el Centro de Atención Ciudadana Presencial (Punto Gob) existente e incorporar nuevos."</b>										
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>										
3.1.	Mejorar la planta física y promoción Punto GOB	Indefinido	Interdepartamental	Enero 2017	Diciembre 2017	Dirección CAC	Punto Gob	Muestreo de aceptación, Indicador de autosuficiencia del Punto Gob	Financieros, Humanos y TI	N/A
	Extender horario de atención	6 meses	Legal, Relaciones Interinstitucionales, Dirección de Atención Ciudadana	1er. Trimestre	2do Trimestre	Encargada de Operaciones Punto Gob	Ciudadanos	Horario extendido en operación. Evaluar cantidad de personas atendidas luego del cierre anterior	Interdepartamental	N/A
	Estrategia de comunicación	6 meses	Comunicaciones, Dirección de Atención Ciudadana	1er. Trimestre	2do Trimestre	Encargada de Operaciones Punto Gob	Ciudadanos	Porcentaje de publicaciones a través de redes sociales y medios de comunicación	Interdepartamental	N/A
	Incorporar instituciones con alta demanda de servicios aún no integradas	12 meses	Legal, Relaciones Interinstitucionales, Dirección de Atención Ciudadana	1er. Trimestre	4to. Trimestre	Encargada de Operaciones Punto Gob	Ciudadanos	Cantidad de instituciones incorporadas al Punto Gob	Interdepartamental	N/A
	Adquisición de equipos mobiliario	12 meses	Finanzas, Servicios Generales, Dirección de Atención Ciudadana	1er. Trimestre	4to. Trimestre	Encargada de Operaciones Punto Gob	Ciudadanos	Cantidad de mobiliario adquirido	Interdepartamental	N/A
	Adquisición de equipos tecnológicos	12 meses	Finanzas, Dirección de TI, Dirección de Atención Ciudadana	1er. Trimestre	4to. Trimestre	Encargada de Operaciones Punto Gob	Ciudadanos	Cantidad de equipos tecnológicos adquiridos	Interdepartamental	N/A
	Remozamiento de las áreas	6 meses	Finanzas, Servicios Generales, Dirección de Atención Ciudadana	1er. Trimestre	2do Trimestre	Encargada de Operaciones Punto Gob	Ciudadanos	Cantidad de mantenimientos correctivos y preventivos realizados	Interdepartamental	N/A
	Aperturar nuevos Centros de Atención Ciudadana Presencial	Indefinido	Interdepartamental	Enero 2017	Diciembre 2017	Dirección CAC	Punto Gob	Muestras de aceptación y factibilidad para el nuevo Punto Gob	Financieros, Humanos y TI	N/A

Levantamiento de información sobre organismos del Estado con servicios más demandados	1er. Trimestre	Dirección de Atención Ciudadana	Enero 2017	Marzo 2017	Dirección de Atención Ciudadana	Organismos del Estado	Encuestas y estadísticas	Interdepartamental	N/A
Solicitud de vinculación a los Organismos del Estado con servicios más demandados	2do. Trimestre	Dirección General, DAC, Finanzas, RRRH, Jurídica, Relaciones Interinstitucionales	Abril 2017	Junio 2017	Dirección de Atención Ciudadana	Organismos del Estado	Cantidad de solicitudes de vinculación enviadas y entregadas	Interdepartamental	N/A
Negociación con las instituciones a vincularse. Elaboración y firma de los convenios Interinstitucionales	3er. Trimestre	DAC, Jurídica, Relaciones Interinstitucionales	Julio 2017	Septiembre 2017	Dirección de Atención Ciudadana	Organismos del Estado	Cantidad de acuerdos y convenios instrumentados	Interdepartamental	N/A
Selección de la planta física del nuevo Punto Gob (Selección de la plaza comercial)	3er. Trimestre	DAC, Jurídica, Finanzas, Dirección General	Octubre 2017	Diciembre 2017	Dirección de Atención Ciudadana	Punto Gob/ Organismos del Estado	Cuantificación y cualificación de la planta física seleccionada	Interdepartamental	N/A
Adecuación y asignación de las áreas y cubículos	3er. Trimestre	Dirección de Atención Ciudadana / Servicios Generales	Octubre 2017	Diciembre 2017	Dirección de Atención Ciudadana	Punto Gob/ Organismos del Estado	Cuantificación y cualificación de la planta física seleccionada	Interdepartamental	N/A
Adquisición de mobiliario	6 meses	Finanzas, Servicios Generales, Dirección de Atención Ciudadana	Julio 2017	Diciembre 2017	Interdepartamental	Organismos del Estado	Cantidad de mobiliario adquirido	Interdepartamental	N/A
Adquisición de equipos tecnológicos	6 meses	Finanzas, Dirección de TI Dirección de Atención Ciudadana	Julio 2017	Diciembre 2017	Interdepartamental	Organismos del Estado	Cantidad de equipos tecnológicos adquiridos	Interdepartamental	N/A
Requisición de personal a RRRH	4to. Trimestre	RRHH	Octubre 2017	Diciembre 2017	Dirección de Atención Ciudadana y Recursos Humanos	Recursos Humanos	Requisiciones completadas y entregadas a RRRH	Dirección de Atención Ciudadana y Recursos Humanos	N/A
Inducción y Capacitación al nuevo personal	4to. Trimestre	RRHH, Gestión de la Calidad	Octubre 2017	Diciembre 2017	Coordinador de Entrenamiento	Personal Nuevo	Personal capacitado y entregado a operaciones Punto Gob	Interdepartamental	N/A

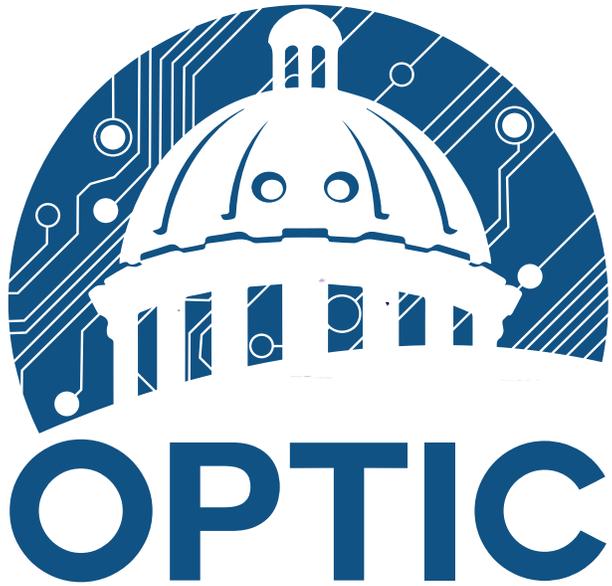
**"Eje Estratégico 4:2  
Impulsar el acceso de la ciudadanía a las TIC para generar, difundir y usar la información produciendo conocimiento"**

**Eje Estratégico 4:2: Impulsar el acceso a las TIC por parte de la ciudadanía para generar, difundir y usar la información produciendo conocimiento. "**

<b>"Directriz Estratégica 4.2.1 Identificar y Capitalizar Recursos para Difundir al Información y Producir Conocimiento.</b>									
<b>"Objetivo Estratégico 1: Promover proyectos apoyados por programas sociales.</b>									
<b>Actividades/Tareas para el logro del Objetivo No. 1</b>	<b>Duración</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dirigida A</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>	<b>% Completado</b>

Promover la responsabilidad social de la OPTIC hacia la ciudadanía, incluyendo la Alfabetización Digital.		Indefinido	CAC, RRHH, Comunicación	Enero 2017	1er. Trimestre	Desarrollo comunitario	Ciudadanía	Encuestas, Estadísticas.	Financieros y RRHH
1.1.1:	Crear voluntariado TIC (OPTIC)	3 meses	RRHH, Comunicación	Enero 2017	1er. Trimestre	Desarrollo comunitario	Ciudadanía	Completo / Incompleto	
1.1.2:	Identificar Organizaciones Comunitarias, barriales y ONG's para elaborar planes y proyectos sociales que impulsen el uso de las TIC	2 meses	RRHH, Comunicación	Enero 2017	2do trimestre	Desarrollo comunitario	Ciudadanía	ORGANIZACIONES BARRIALES IDENTIFICADAS Y CONTABILIZADAS SEGUN DOCUMENTOS EN ANEXO	
1.1.3:	Impulsar la celebración talleres y charlas para promover una cultura tecnológica en la ciudadanía.	6 meses	RRHH, Comunicación	Enero 2017	2do trimestre	Desarrollo comunitario	Ciudadanía	CANTIDAD DE TALLERES IMPARTIDOS Y LISTADOS DE ASISTENCIA	
1.1.4:	Gestionar la captación de recursos a través de acuerdos interinstitucionales y/o donaciones	6 meses	Relaciones interinstitucionales y comunicación	Enero 2017	2do trimestre	Desarrollo comunitario	Ciudadanía	CANTIDAD DE RECURSOS OBTENIDOS	
1.1.5	Contribuir con la prevención de la contaminación ambiental y los efectos negativos de los residuos electrónicos mal desechados.	6 meses	Relaciones interinstitucionales y comunicación	Enero 2017	2do trimestre	Desarrollo comunitario	Ciudadanía	ACTIVIDADES REALIZADAS. RESULTADOS OBTENIDOS	
1.1.6	Impulsar de manera específica e intencional el acceso de la mujer a las TIC	Continuo	Relaciones interinstitucionales y comunicación	Enero 2017	Diciembre 2017	Desarrollo comunitario	Mujeres Ciudadanas. Instituciones ligadas a la mujer	Incremento en el acceso de las mujeres a las TIC, segun listados de actividades y apoyo brindado a organismos del Estado.	





A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Reyna Pineda", is positioned above a horizontal line.

Reyna Pineda  
Enc. Gestión de la Calidad





**@OPTICRD**  
**www.optic.gob.do**