



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024





PALABRAS DEL DIRECTOR

En la actualidad, las TIC proporcionan nuevas y mejores formas para que las personas interactúen, trabajen, obtengan acceso a la información y sobre todo, aprendan continuamente.

En los últimos años, el cambio vertiginoso de la tecnología ha ocasionado el aumento de opciones disponibles para incrementar la eficiencia e interoperabilidad de los sectores productivos. De igual forma, en esta época en la cual nos enfrentamos a la pandemia del COVID 19, las TIC han sido un mecanismo de apoyo capaz de hacer que los modelos educativos y de salud sean más robustos, efectivos y eficientes mediante el uso de sistemas virtualizados e interactivos.

Para la **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**, el proceso de formulación del plan estratégico ha afianzado nuestro compromiso con el cambio de perspectiva del Gobierno y el redireccionamiento de la institución. Nuestra misión se enfoca en la búsqueda de la mejora continua, la adopción de normas y estándares, innovación en el Estado y en general, el acercamiento de los actores claves por medio de la formulación, promoción e implementación de políticas digitales.

La concepción de la misión y plan estratégico responden igualmente al alineamiento estratégico nacional que nace en la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), el compromiso país con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Agenda digital para América Latina y el Caribe y el programa de gobierno del Presidente Luis Abinader. Todo esto respaldado en los más altos estándares de gestión y calidad, donde resaltamos, la reciente obtención y actualización de las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 20000-1 sobre calidad de los servicios de TIC.

A esto se suma nuestra visión de ser en el 2024 un país digital y referente en la región en el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida, productividad, innovación y competitividad de manera sostenible. Los ejes estratégicos que hemos definido para asegurar el cumplimiento resultante de nuestro redireccionamiento son:

- 1. Marco Legal para la Implementación de las TIC y el Gobierno Electrónico**, con miras a robustecer el desarrollo del gobierno electrónico.
- 2. Servicios Públicos Digitales Accesibles y Atención Ciudadana Eficiente**, a través de la implementación de políticas públicas de transformación digital que garanticen una Administración Pública más ágil y eficiente, una gobernanza de las TIC transparente y mejoras en la experiencia del ciudadano/cliente.
- 3. Innovación, Datos e Interoperabilidad**, en el cual se incluye el diseño de iniciativas que permitan un manejo eficiente de datos y la optimización de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas.
- 4. Desarrollo y Fortalecimiento de la Infraestructura Pública Digital**, a través de las mejoras al Data Center Dominicano y creación de una infraestructura digital sólida.
- 5. Fortalecimiento de Capacidades Institucionales**, con la finalidad de dirigir la institución de manera eficiente y transparente

Estos ejes estratégicos serán ejecutados a través del marco de inversión digital, definiendo y desarrollando bloques específicos de softwares y flujos de trabajo vinculados a nuestro marco estratégico, la agenda digital de la región, y priorizando las metas presidenciales y sectores esenciales de la vida y economía de nuestro país.

Cabe destacar que estas acciones son impulsadas por un gran equipo técnico y humano que compartimos la visión de un cambio para mejorar y construir un mejor país.

Desde nuestro rol en la OGTIC nos enfocamos en efficientizar e innovar la aplicación de las TIC desde la administración pública, proporcionando nuevas formas para trabajar en red y obtener acceso a servicios públicos, a través de una gestión estratégica cohesionada, coherente y efectiva.

Pedro Antonio Quezada Cepeda
DIRECTOR

CONTENIDO

SIGLAS Y DEFINICIONES	3
EQUIPO CLAVE EQUIPO OPERATIVO/APOYO	5
INTRODUCCIÓN	6
CONTEXTO ENTORNO SOCIOECONÓMICO GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFRAESTRUCTURA DIGITAL • <i>Indicadores Gobierno Digital</i> • <i>Indicadores Nacionales del Gobierno Digital</i> ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO (END) OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) PROGRAMA DE GOBIERNO 2024 HISTORIA, FUNCIONES Y MARCO LEGAL	8
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL RESULTADOS CLAVE ANÁLISIS FODA. VALORACIÓN DE LA OGTIC RIESGOS IDENTIFICADOS PARTES INTERESADAS	23
MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL ALIANEACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA	29
CONCLUSIÓN	44



SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS

BID

Banco Interamericano de Desarrollo

END 2030

Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

GE

Gobierno Electrónico

IES

Instituciones de Educación Superior

ITICGE

Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico

NORTIC

Normas sobre Tecnología de la Información y Comunicación

OGTIC

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación

ODS

Objetivo de Desarrollo Sostenible

ONU

Organización de las Naciones Unidas

PEI

Plan Estratégico Institucional

PIB

Producto Interno Bruto

TIC

Tecnologías de la Información y Comunicación

PNPSP

Plan Nacional Plurianual del Sector Público



DEFINICIONES

CAPACIDADES DIGITALES

Es el conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes para aplicar y utilizar de manera eficiente los recursos y herramientas digitales disponibles para el desarrollo profesional e implementación de proyectos.

CIUDADES INTELIGENTES

Son aquellas ciudades en las cuales se aplican las TIC con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus habitantes a través de estrategias para eficientizar los servicios, fomentar el desarrollo sostenible, utilizar eficazmente los recursos disponibles, promover la participación activa de la ciudadanía y, en general, un entorno social cohesionado.

DATOS ABIERTOS

Información disponible para uso, sin restricciones o mecanismos de control como los derechos de autor o patentes.

DATA CENTER

Conocido como Centro de Proceso de Datos (CPD), es el espacio en el cual se encuentran los dispositivos de procesamiento de datos (servidores), los cuales a su vez pueden albergar data centers virtuales.

DATA WAREHOUSE

Es el repositorio de datos de una organización o arquitectura de almacenamiento de datos, el cual es utilizado como base para la toma de decisiones a nivel organizacional.

FIRMA DIGITAL

Es un valor numérico asignado mediante métodos criptográficos, el cual permite verificar la autenticidad de un mensaje o documento digital.

GOBERNANZA

Es el conjunto de procesos, políticas y normativas que inciden directamente en la gestión de una organización, incluye además la construcción de relaciones con las partes interesadas dentro de un conjunto de reglas de colaboración definidas.

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Es la aplicación de las TIC en la administración pública con la finalidad de mejorar los servicios dirigidos al ciudadano/a o cliente, fortalecer la transparencia y eficientizar la gestión pública.

IDENTIDAD DIGITAL

Es el conjunto de informaciones publicadas acerca de una persona u organización.

INFRAESTRUCTURA PÚBLICA DIGITAL

Es el conjunto de herramientas y sistemas disponibles en la administración pública para garantizar el cumplimiento del propósito de esta.

INTEROPERABILIDAD

Capacidad de los sistemas de información para compartir datos y utilizarlos luego del intercambio.

SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

Aquellos servicios públicos disponibles digitalmente para el ciudadano/a o cliente. Implican la aplicación eficaz de las TIC y la gestión eficiente de los recursos públicos.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Cambio relacionado con la integración de las TIC en la forma en que se crea valor a través de los servicios u operaciones de una organización. Implica la puesta en práctica de las capacidades digitales desarrolladas.



EQUIPO CLAVE

Pedro Antonio Quezada Cepeda
Director General

José Delio Ares Guzmán
Asesor

Armando J. Manzueta Peña
Director Técnico

Isaac Vásquez Montilla
**Director de Planificación
y Desarrollo**

Kaking Choi De la Cruz
**Director del Data Center
del Estado**

Rosanni Sena
**Directora de Atención
Ciudadana**

Karoline Taylor Vásquez
**Directora de Tecnologías de
la Información y Comunicación**

Ramón Tamares Kelly
**Director de Relaciones
Interinstitucionales e
Internacionales**

Juan V. Pardilla Guerrero
**Director Administrativo
y Financiero**

Santo Domingo Henríquez
**Director de Telecomunicaciones
(INDOTEL)**

Glenny Castro Pérez
**Gerente de Normas, Estándares
y Auditoría Técnica**

Gloris Pérez Mercedes
Gerente de Recursos Humanos

Cristian Mota Medina
Gerente de Comunicaciones

Marlene Decena Salas
Directora Jurídica

EQUIPO OPERATIVO/APOYO

Isaac Vásquez Montilla
**Director de Planificación
y Desarrollo**

Camila Beato Martínez
**Encargada Dpto. de
Desarrollo Institucional**

Jesús Marine, Encargado
**Depto. de Formulación,
Monitoreo y Evaluación
de Planes, Programas y
Proyectos**

Yissel Pérez
Secretaria

Darly Solís
Asesora



INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**, que a continuación se presenta, es consistente con la **Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030**, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, las **Metas Presidenciales**, el **Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021**, el **Plan de Gobierno del Cambio 2020-2024** y el **Manual Metodológico** para la Formulación del Plan Estratégico Institucional elaborado por el **MEPyD**. Igualmente, la preparación de este instrumento de planificación refleja las prioridades de la gestión y la visión definida por la alta dirección, en función de las necesidades identificadas.

Este Plan Estratégico constituye un instrumento de gestión que permitirá apoyar la toma de decisiones y contribuirá al logro efectivo del marco estratégico institucional definido para los próximos cuatro años (2021-2024), en base a los lineamientos estratégicos y prioridades institucionales previamente establecidas.

Este proceso conllevó la realización de diferentes espacios de reflexión, encuentros presenciales y virtuales con los tomadores de decisión, áreas sustantivas y transversales, a los fines de revisar el marco estratégico de la institución previamente redefinido: misión, visión, valores, asimismo para definir los lineamientos y ejes estratégicos e identificar las expectativas a nivel tecnológico de la gestión, adicional a la realización de un diagnóstico FODA que contribuyeron de manera relevante a la construcción de este documento y al establecimiento de estrategias orientadas a satisfacer el cumplimiento del marco estratégico definido.

Siendo la tecnología un punto clave para el desarrollo socioeconómico del país, en la concepción del PEI se han tomado en cuenta tendencias para el Gobierno Electrónico, como el establecimiento de Ciudades Inteligentes, obligatoriedad de las normativas emitidas por la institución y mejoras en la calidad de los servicios. Estos resultados se apoyan en la creación de una base robusta de capacidades digitales e infraestructura tecnológica que permitan impulsar iniciativas integradoras de los diferentes sectores, fomentando así la cohesión social y la reducción de brechas relacionadas a las desigualdades sociales.



El documento está estructurado en el siguiente orden:



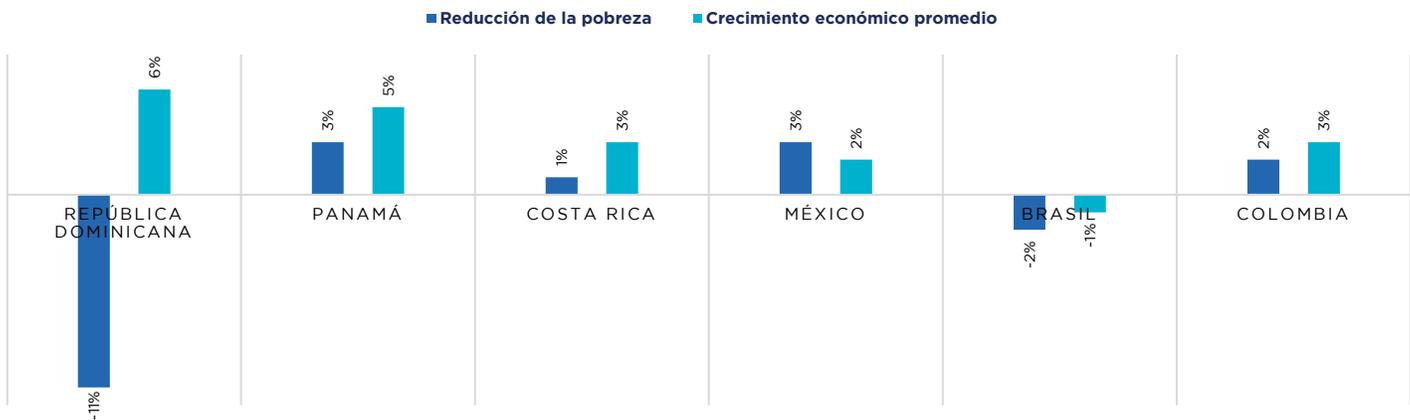


CONTEXTO

Entorno socioeconómico

La República Dominicana es **considerada una de las economías más dinámicas** de la región de América Latina y el Caribe (ALC), con un ritmo promedio de crecimiento anual del Producto Interno Bruto (PIB) de **6.0%**, el más alto de la región. De igual forma, el ingreso per cápita aumenta un promedio de 5% anual lo cual ha representado uno de los mayores avances en la región en cuanto a la reducción de la pobreza.

REDUCCIÓN DE LA POBREZA Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 2014-2018



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Elaboración propia.

A pesar del crecimiento económico mostrado, se presentan limitaciones sistémicas para traducir esto en bienestar social. La pandemia ocasionada por el **SARS-COV-19 (COVID-19)** ha acentuado dichas inequidades sociales, a la vez que ha provocado incertidumbre tanto en el contexto social como el ámbito económico.

En el último informe publicado por el Banco Mundial, respecto al ejercicio del 2020, se destaca que el crecimiento del **PIB** de la región de América Latina y el Caribe se contrajo en un **7.2%** durante el **2020**, aunque se espera una recuperación de **2.8%** en el **2021**. En el ámbito local, el Banco Central registró una variación del PIB real de **-8.5%** durante el periodo de enero-junio 2020, en comparación con el mismo periodo del 2019.

Respecto al mercado laboral, el Banco Central a través de la publicación de los resultados de la Encuesta Nacional Continua de Fuerza de Trabajo (ENCFT, 2020), afirma que el grupo de **trabajadores ausentes** durante el trimestre abril-junio de 2020 ascendía a **1,428,589**, **11.7** veces más que en el mismo periodo del 2019; no obstante, cabe destacar que una parte de estos trabajadores fueron incluidos en programas de apoyo como **“Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados (FASE)”**, con el fin de mitigar las consecuencias de la pandemia en la pobreza a través de estas medidas.



Con relación a la informalidad total, destaca que el **54.6%** de los ocupados en este renglón no tienen acceso a la seguridad social vía su trabajo, con un **aumento de 1.2 puntos porcentuales** (p.p.) con relación al trimestre julio-septiembre de 2019.

De cara a la recuperación económica, cabe destacar que las cifras preliminares del **Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE)**, correspondiente a diciembre de 2020, presentaba una **variación interanual de -1.0%**, siendo más favorable que meses anteriores y, en comparación con el punto crítico de abril de 2020, una mejoría sustancial de 28.8 p.p.

Se destacan igualmente los **proyectos de recuperación y apoyo a diversos sectores**, el **plan nacional de vacunación**, así como los planes de modernización y desarrollo de puertos y carreteras desde alianzas público-privadas. Este clima de confianza podría atraer mayores niveles de inversión extranjera directa (IED). Asimismo, el Banco Central estima que el **crecimiento económico en 2021** se colocaría en un **6.0%**, en contraste con el **4.8%** pronosticado por el **Banco Mundial**.

Las medidas implementadas actualmente para frenar el avance de la pandemia, incrementan la complejidad del contexto actual: reducción en el horario de trabajo y presencia de personal, límites en transporte y ocupación en comercios, nuevas modalidades de enseñanza y distribución del tiempo, entre otras. De igual forma, confirman la importancia del uso de las TIC para garantizar el bienestar de la ciudadanía: nuevos servicios digitales, mejoras en las plataformas gubernamentales de atención, simplificación de trámites, perfeccionamiento del teletrabajo, entre otros.

Gobierno Electrónico e Infraestructura Digital

El **Banco Interamericano de Desarrollo** (BID, 2020) destaca la importancia de la transformación digital de la administración pública, de manera especial en el contexto de la crisis del COVID-19 ya que son necesarias las modificaciones en los servicios, procesos y la infraestructura digital disponible. Si añadimos a este planteamiento los resultados del **Doing Business** (2020), en el cual ocupamos la posición no. 115, es posible observar que existen oportunidades de mejora en trámites vinculados a una carga regulatoria extensa, así como también posibilidades de centralizar y unificar servicios para mejorar la experiencia de usuario de los/as ciudadanos/as o clientes.

Otro de los grandes retos es contar con una infraestructura digital que permita resguardar los datos de los/as ciudadanos/as y de información sensible o activos digitales de la administración pública. Esto igualmente exige la **interoperabilidad** de los sistemas tecnológicos implementados actualmente además de una minuciosa planificación estratégica y operativa que vincule los esfuerzos de cada institución.

De cara a las ciudades inteligentes, a través del proyecto **Municipios Conectados** se ha expandido esta visión hasta los gobiernos locales, construyendo así una red de trabajo sólida con enfoque en los servicios y productos que inciden directamente en la calidad de vida de los/as ciudadanos/as. A la fecha se reporta el 100% de los municipios conectados.

Estos resultados igualmente muestran una gran oportunidad de fortalecimiento para la OGTIC, ya que la estrategia a implementar debe considerar las necesidades de inversión en competencias o capacidades digitales de la población, fomento del emprendedurismo, alianzas público-privadas y la posible creación de hubs de innovación.



Indicadores Gobierno Digital

A continuación, se presentan los resultados de la Encuesta de **Gobierno Electrónico** publicada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2020, donde se destaca a la República Dominicana ocupando la posición **ochenta y dos (82)**. Adicional a esto, una de las grandes fortalezas que mencionan es la existencia de un marco normativo para implementación de las TIC y el e-gobierno. Igualmente se suma un alto índice de servicio en línea (OSI), comparable con el de China, el cual debe ser reforzado con la inversión efectiva en infraestructura digital y capital humano.

ÍNDICE DE DESARROLLO DEL GOBIERNO DIGITAL				
	MUNDIAL	LAS AMÉRICAS	CENTRO AMÉRICA	EL CARIBE
VALORACIÓN	82	15	2	4
POSICIONES AVANZADAS	13	5	1	4
CRECIMIENTO PORCENTUAL (%)	14%	25%	50%	50%

Fuente: Encuesta de Gobierno Digital de Naciones Unidas (agosto, 2020)

ÍNDICE DE DATOS ABIERTOS				
	MUNDIAL	LAS AMÉRICAS	CENTRO AMÉRICA	EL CARIBE
VALORACIÓN	71	10	2	1

Fuente: Encuesta de Gobierno Digital de Naciones Unidas (agosto, 2020)

ÍNDICE DE SERVICIOS EN LÍNEA				
	MUNDIAL	LAS AMÉRICAS	CENTRO AMÉRICA	EL CARIBE
VALORACIÓN	51	10	1	1
AVANZADAS	32	4	1	2
CRECIMIENTO PORCENTUAL (%)	39%	29%	50%	67%

Fuente: Encuesta de Gobierno Digital de Naciones Unidas (agosto, 2020)

Como se evidencia, el **crecimiento porcentual** de cara a los índices de desarrollo del gobierno digital y servicios en línea ha sido mayor en el Caribe, lo que se traduce en un enfoque y priorización en políticas públicas orientadas hacia el desarrollo del gobierno electrónico, disminución de la burocratización y la eficientización de la administración pública.



Indicadores Nacionales del Gobierno Digital

Respecto a los indicadores de implementación de **Gobierno Digital**, los datos del Sistema de Medición de las TIC y Gobierno Electrónico de la República Dominicana (octubre 2020) muestran los siguientes resultados:

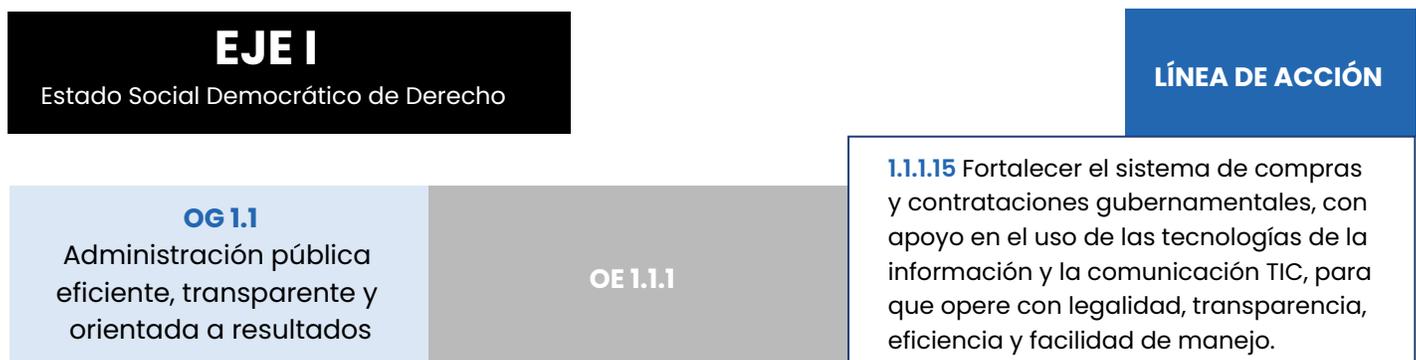
NO.	INDICADOR	RESULTADO
1	Avance uso de TIC	75.79%
2	Avance implementación de e-GOB	58.69%
3	Avance en o-Gob	64.92%
4	Avance en e-servicios	65.47%
5	Avance general	65.36%

En estos resultados, se evidencia la necesidad de priorizar políticas públicas orientadas hacia el desarrollo del gobierno electrónico, disminución de la burocratización y la eficientización de la administración pública. Además, como precisa la **Organización de las Naciones Unidas (ONU)**, en el informe de la Encuesta de Gobierno Electrónico, se debe reforzar la inversión efectiva en infraestructura digital y capital humano.

Estrategia Nacional de Desarrollo (END)

A partir de la promulgación de la **Ley Orgánica 1-12** de la **Estrategia Nacional de Desarrollo** de la **República Dominicana 2030 (END)**, se disponen ejes claves de acción y directrices estratégicas, que se emplean como marco a la planificación y la ejecución de todas las instituciones del Estado Dominicano. Dicha ley establece una **clara visión hacia el 2030** como un país en el cual las personas viven dignamente en una democracia participativa que garantiza la igualdad de oportunidades y justicia social, con una gestión de recursos sostenible e innovadora.

Alineada con esta visión, se definen cuatro (4) ejes claves, seguidos de sus objetivos, que sirven de marco y orientación del direccionamiento del país y sus instituciones en la ruta hacia el 2030, definidos a continuación y destacándose las líneas de acción considerando la transversalidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):





EJE II

Sociedad con igualdad de Derechos y Oportunidades

LÍNEAS DE ACCIÓN

OG 2.1 Educación de calidad para todos y todas	OE 1.1.1	2.1.1.8 Fortalecer la enseñanza de las ciencias, tecnologías de la información y la comunicación y las lenguas como vía para insertarse en la sociedad del conocimiento.
OG 2.2 Salud y Seguridad Social Integral	OE 2.2.1	2.2.1.8 Fortalecer las capacidades gerenciales de los Servicios Regionales de Salud y los centros de salud, apoyadas en el uso de las TIC y el desarrollo de un sistema de información gerencial en salud, para impulsar la gestión por resultados. 2.2.1.11 Impulsar el uso adecuado de las tecnologías de información como medio para ampliar el alcance territorial y elevarla eficiencia en la prestación de los servicios de salud. 2.2.1.14 Fomentar el uso de las TIC como herramienta de gestión del sistema educativo.
OG 2.3 Igualdad de derechos y oportunidades	OE 2.3.6	2.3.6.2 Desarrollar mecanismos y servicios integrales para las personas con algún tipo de discapacidad que faciliten su inserción educativa y social y les permitan desarrollar sus potencialidades humanas, incluyendo el uso de las TIC, dentro de un marco de equidad y justicia social.
OG 2.6 Cultura e identidad nacional en un mundo global	OE 2.6.2	2.6.2.2 Fomentar las industrias culturales, incluyendo las basadas en el uso de las TIC, y los mercados de bienes y servicios culturales como instrumentos para el desarrollo económico, la elevación del nivel de vida de la población y la promoción de la identidad cultural como valor agregado, asegurando el respeto a los derechos de la propiedad intelectual.



EJE III

Economía Sostenible,
Integradora y Competitiva

LÍNEAS DE ACCIÓN

OG 3.3

Competitividad e
Innovación en un ambiente
favorable a la cooperación y
la responsabilidad social

OE 3.3.3

3.3.3.4 Crea un sistema de incentivos a instituciones y estudiantes, incorporando criterios racionales de equidad, para asegurar la formación de profesionales en las áreas de ciencia y tecnología y otras especialidades que resultan claves para el desarrollo nacional y la competitividad, como es el caso de la formación de docentes para una educación de calidad.

OE 3.3.4

3.3.4.1 Fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, sustentando en la integración de las capacidades y necesidades de los agentes públicos y privados y en una estrecha vinculación empresa-universidades-centros de investigación.

OE 3.3.5

3.3.5.1 Consolidar la educación especializada en TIC para garantizar los recursos humanos demandados por la creciente incorporación a la sociedad de conocimiento, con igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales.

3.3.5.2 Fomentar el desarrollo y la innovación de la industria nacional de TIC, procurando el progresivo aumento del valor agregado nacional.

3.3.5.5 Incentivar el uso de TIC como herramienta competitiva en la gestión y operaciones de los sectores público y privado.



LÍNEAS DE ACCIÓN

OE 3.3.3

3.3.3.4 Impulsar la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico, incluyendo la biotecnología, para mejorar los procesos de producción, procesamiento y comercialización de productos agropecuarios y forestales y difundir ampliamente sus resultados mediante un eficiente sistema de extensión agrícola.

3.5.3.5 Fortalecer y facilitar el acceso a los sistemas de información e inteligencia de mercado de los productos agropecuarios y forestales, a través del uso de las TIC, y su apropiada difusión entre productores y organizaciones agropecuarias.

OE 3.5.5

3.5.5.13 Fomentar y dar apoyo para que las pequeñas y medianas empresas turísticas adopten sistemas de gestión, promoción y comercialización de sus productos, sustentados en las tecnologías de la información y la comunicación, para facilitar su vinculación con los flujos turísticos internacionales.

OG 3.5

Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local

EJE IV

Sociedad de Producción y Consumo Ambientalmente Sostenible que adapta al Cambio Climático

LÍNEA DE ACCIÓN

OG 4.1

Manejo sostenible del medio ambiente

OE 4.1.3

4.1.3.8 Promover el uso e integración de las TIC en la evaluación de impacto ambiental (contaminación por ruido del espectro radioléctrico) y fomentar el desarrollo de políticas regulatorias apoyadas en el uso de las TIC.

Fuente: Elaboración propia a partir del Eje IV de la Ley 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo



De manera particular, el rol y funciones de la OGTIC, se enmarcan dentro de las políticas transversales de la END, expresada en su **Art. 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”*

Asimismo, atendiendo al **Art. 37**: Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación, la OGTIC desempeña un rol vital para la **medición y evaluación** mediante herramientas como las **Normas sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC)** y el **Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) - OGTIC**.

Siendo el uso de las TIC una política transversal, no es sorprendente observar su impacto en los cuatro ejes estratégicos de la END y a través de diferentes sectores e impactos: **sostenibilidad ambiental, competitividad, cambio climático, educación, salud, justicia social, inclusión, educación, cultura, transparencia y eficiencia de la administración**, entre otros. Podríamos asegurar que se resume al impacto que tiene en una administración pública orientada a resultados con un marco ético y regulatorio claro.

Al cierre del periodo comprendido en el plan estratégico institucional, se espera que la OGTIC haya **contribuido al logro de los objetivos establecidos** en la **Estrategia Nacional de Desarrollo**.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Conforme establece el **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** conforman un llamado universal para poner fin a la pobreza y encauzar a las naciones en el camino a la paz, la prosperidad e igualdad de oportunidades para todos.

La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación** en su compromiso con la aplicación de la **Agenda 2030** y en cumplir con las políticas públicas y los planes de desarrollo nacionales y globales, ha establecido ejes, objetivos y estrategias articuladas tomando en cuenta el rol de la OGTIC, y destacando su impacto en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



ODS 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA.

Destacando el papel de la tecnología y la innovación como motores del crecimiento y el desarrollo económico; así como respuesta a los principales desafíos sociales y ambientales.



ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

A través de la implementación de innovaciones tecnológicas para fomentar el desarrollo sostenible, acceso igualitario a la justicia y construcción de instituciones eficaces fundamentadas en la transparencia.



ODS 17 ALIANZA PARA LOGRAR OBJETIVOS

Con la promoción de proyectos y alianzas de cooperación regional o internacional para intercambiar y propiciar el fomento de nuevas ideas, incluyendo aquellas relacionadas con proyectos en el área tecnológica.



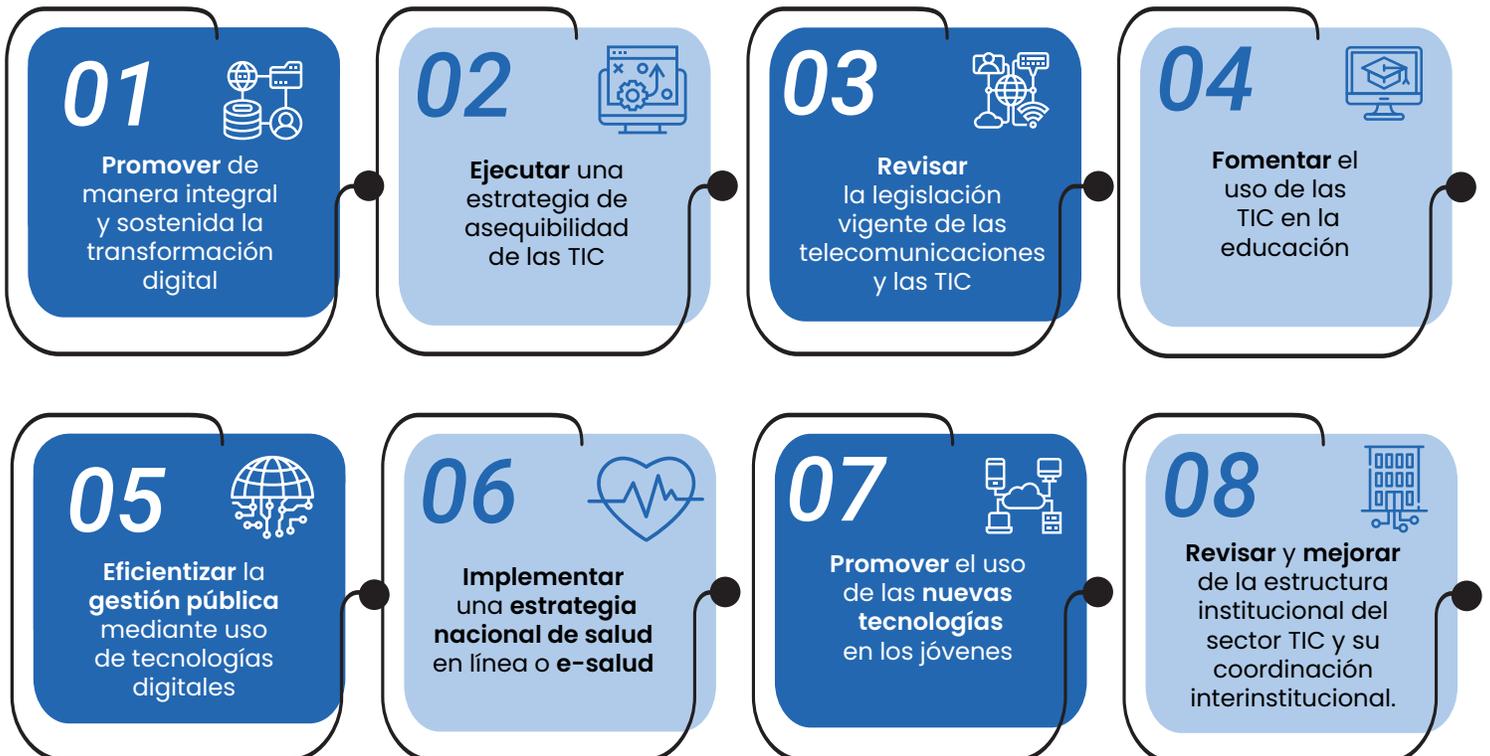
Recordando que la tecnología es tanto un recurso como un producto, es posible ampliar el enfoque y mencionar otros **ODS** en los que la **OGTIC** impacta:



Programa de Gobierno 2024

Como parte del cambio de visión propuesto por la nueva gestión de gobierno, la **OGTIC** tiene una incidencia directa en el **fomento de la transformación digital** que impacta no solo a los servicios de las instituciones públicas sino también a la gestión del talento que forma parte de este sector. De manera especial, y relacionada a la END, se destaca su participación en el fortalecimiento del **Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (Ley 139-01)**.

De forma general, se destacan los siguientes objetivos que impactan la estrategia tecnológica:





Historia, funciones y marco legal

La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)** es creada en **2004** como **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)** a través del **Decreto No. 1090-04**.

Su función principal, indicada en el **art. 3**, establece:



Diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, y otros.



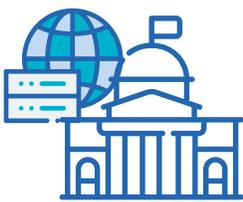
En los artículos subsiguientes se detallan las siguientes funciones y responsabilidades:

- 1** **Asesorar**, realizar la planificación estratégica; formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de tecnologías de información y comunicación (TIC) en las distintas instituciones de gobierno.
- 2** **Asistir a las instituciones gubernamentales** centralizadas, autónomas y descentralizadas en la **identificación de oportunidades** de implantación de tecnologías de la información y comunicación, 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 tecnologías** de la información y comunicación en las entidades públicas, particularmente para su **mejor relación con los ciudadanos**.
- 3** **Formular políticas e implementar** el proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la **transformación y modernización** del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo **la integración de nuevas tecnologías**, su **compatibilidad**, interoperabilidad y estandarización en materia de **tecnologías de información y comunicación (TIC)**.

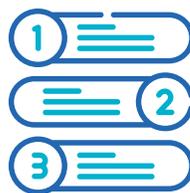


- 4 **Participar** en los proyectos de desarrollo, innovación, implementación e integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cualquiera que fuese su fuente de financiamiento, a fin de optimizar las inversiones en el ámbito del sector público.
- 5 **Velar, asistir y supervisar** en los aspectos y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.
- 6 **Proponer y difundir políticas** que fomenten una cultura enfocada en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el país.
- 7 **Coordinar, dar seguimiento y proponer** ajustes y nuevos proyectos para la ejecución de la Agenda del Gobierno Electrónico.
- 8 **Proponer acciones** y otros instructivos presidenciales que se entiendan necesarios en vías de **garantizar la buena gestión** y **aprovechamiento** de los recursos tecnológicos por parte del Gobierno y el país para insertarnos en la sociedad de la información.

En el 2007 a través del Instructivo de aplicación del **Gobierno Electrónico, Decreto No. 229-07**, se robustece el **marco normativo institucional** y se establecen **tres (3) puntos** neurálgicos en la **implementación** del **Gobierno Electrónico (GE)**:



Principios rectores del gobierno electrónico



Pautas a seguir para proyectos relacionados al gobierno electrónico



Obligatoriedad de presentación de planes para implementar el gobierno electrónico en las diferentes instituciones del sector público



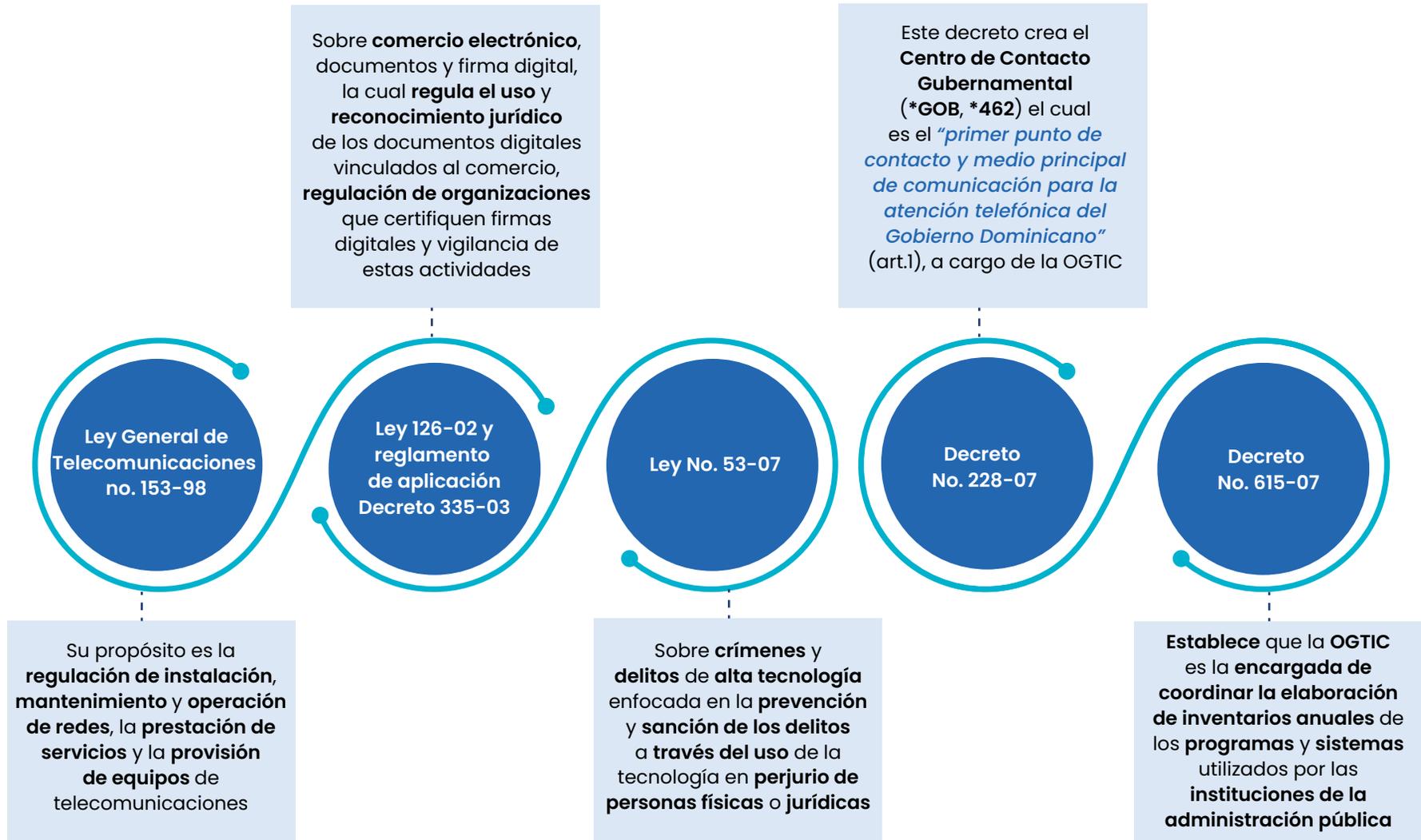
De igual forma, ratificando la naturaleza del **Decreto No. 1090-04**, se establecen las siguientes funciones:

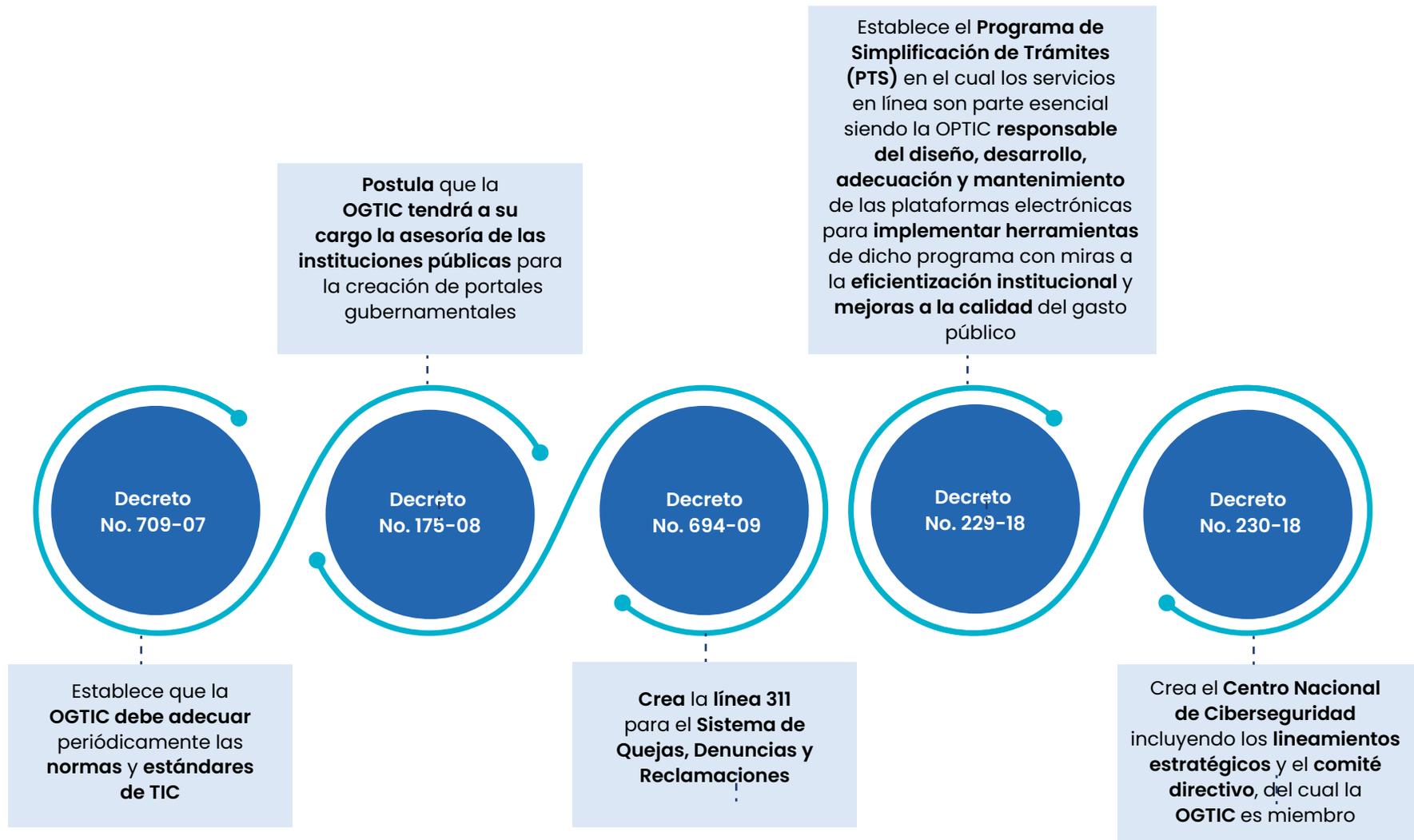
- 1 **Realizar investigaciones y estudios, promover la transferencia** de conocimientos, de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial.
- 2 **Promover la difusión** en la sociedad dominicana de las estrategias y los programas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), adoptados por el Gobierno para la Administración Pública.
- 3 **Orientar** a las instituciones en el diseño de sus planes de Gobierno Electrónico (GE) y en las acciones a seguir.
- 4 **Optimizar la inversión** en las **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)** de la administración pública y **eliminar** la duplicidad de proyectos de TIC y GE en las instituciones públicas.
- 5 **Establecer los estándares, normas y criterios** que **permitan integrar** los sistemas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la administración pública.
- 6 **Desarrollar, coordinar e impulsar** la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- 7 **Supervisar, medir y difundir** el desarrollo de la Agenda de Gobierno Electrónico.
- 8 **Construcción** de indicadores de Gobierno Electrónico y uso de TIC.
- 9 **Elaborar un informe** anual sobre el desarrollo de la **Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico** indicando los **avances y aspectos pendientes**.



EVOLUCIÓN NORMATIVA OG TIC

La **evolución normativa** que incide en la **OG TIC** se muestra a continuación:





En el 2021, a través del **Decreto No. 54-21** se establece que la **OGTIC** – anterior *Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y la Comunicación (OPTIC)*– pasa a ser una dependencia del **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, con autonomía financiera, estructural y funcional, con el fin de implementar efectivamente las herramientas tecnológicas disponibles para la implementación del Gobierno Electrónico.

Asimismo, mediante el **Decreto No. 71-21** se crea el Gabinete de **Transformación Digital** del cual la **OGTIC** es miembro. Dicho gabinete tiene como **función principal la implementación de la Agenda Digital** la cual busca **promover la competitividad nacional** a través del fortalecimiento de la **infraestructura digital**, desarrollo de **capacidades digitales** e **innovación** tecnológica en los diferentes sectores productivos, incluyendo la **administración pública**.

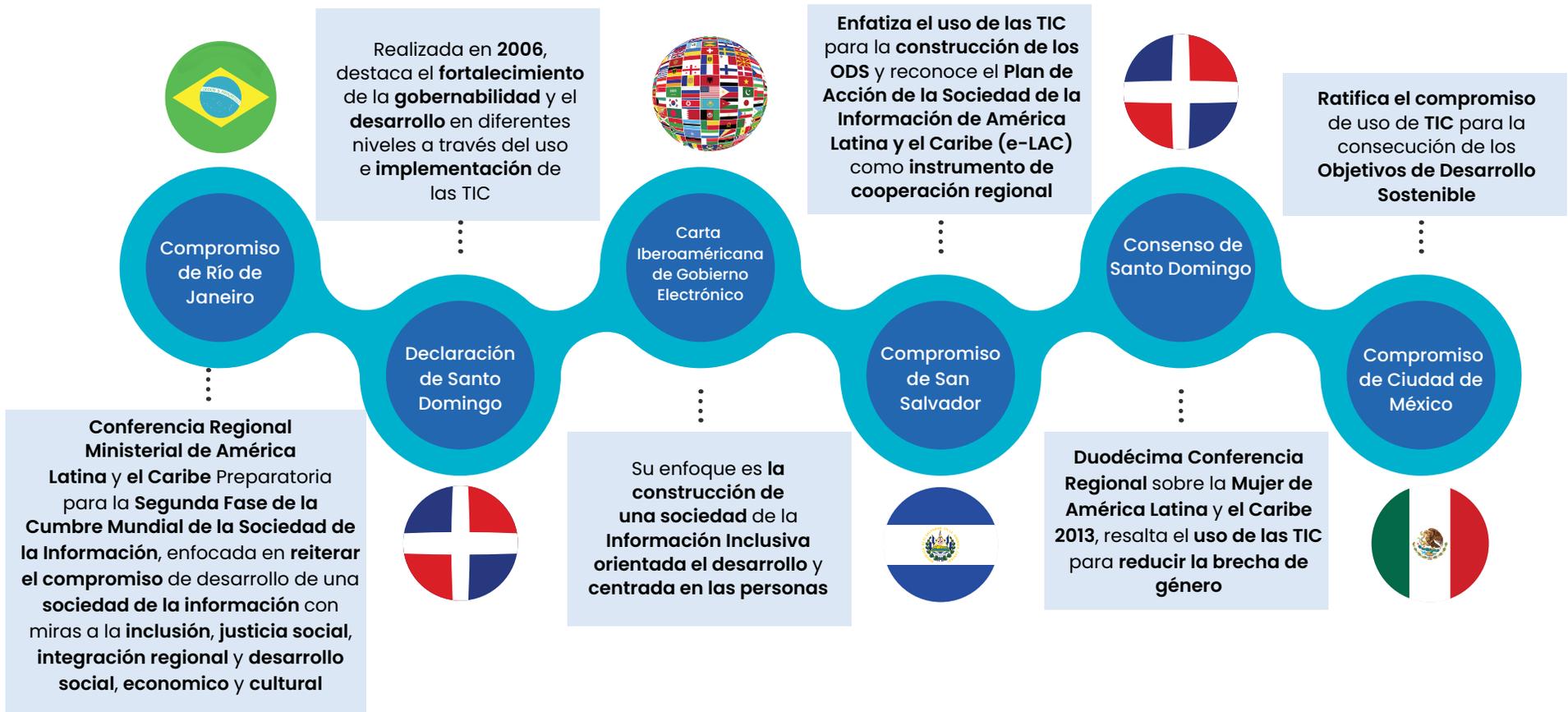




A nivel internacional, la OGTIC representa el país en la **Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (RedGEALC)**. Esta red puede ser definida como un **espacio cooperación, intercambio, elaboración de políticas públicas y formación de las instituciones encargadas** de gobierno digital de los países en la región de Latinoamérica y el Caribe. Su enfoque es el **intercambio de soluciones y la construcción en conjunto de las estrategias nacionales de gobierno digital**.

El desarrollo de esta red es consistente al **fortalecimiento y compromiso** ante los **Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODS)** y las **iniciativas de la Organización de los Estados Americanos (OEA)**, acerca de la importancia de la **integración de las TIC al desarrollo político, económico y social** de los países de la región.

De igual forma, se destacan los siguientes compromisos a nivel internacional:





DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Resultados Clave

Como resultados claves se reporta el resultado global esperado y su estatus de cumplimiento.

NO.	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO AL 2019
1	Promovida la implementación de las TIC y el e-GOB en las instituciones del estado.	Porcentaje de instituciones integradas en la implementación del gobierno electrónico y el uso de las TIC	85%

Fuente: Informe de Actualización del PNPS, MEPyD, 2019

Igualmente, se reportan los productos incorporados en el **PNPS**, los cuales corresponden al 2019.

NO.	PRODUCTOS	EJECUCIÓN 2019	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO AL 2019
1	Instituciones con alojamiento de portales	317	>100%
2	Certificación Nortic	111	91%
3	Normas y estándares generales de TIC en el sector gubernamental	2	>100%
4	Instituciones provistas de servicios TIC	280	>100%
5	Suscripciones provistas de servicio de alojamiento de correos electrónicos	160	>100%
6	Certificación y estandarización de portales web de los gobiernos locales y municipios	13	87%
7	Alojamiento de equipos	15	68%
8	Firma digital en instituciones gubernamentales implementada	41	>100%
9	Prestación de servicios presenciales al ciudadano en el punto GOB	768,462	70%

Fuente: Informe de Actualización del PNPS, MEPyD, 2019

La nueva visión de la gestión actual **contempla el desarrollo de productos y el logro de resultados orientados hacia la transformación real de la sociedad dominicana**, definidos mediante las políticas públicas priorizadas, previamente vinculadas con las líneas de acción de la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El resultado esperado y los productos reportados en el **PNPS** validan la concepción de las **TICs** como recurso y producto dentro de la cadena de valor público, específicamente en el fortalecimiento de la administración pública, como parte del primer eje estratégico de la END.



Análisis FODA. Valoración de la OGTIC.

El análisis **FODA** implica **identificar aquellos factores internos y externos que pueden representar eventualmente riesgos u oportunidades para la organización**. Desde una mirada estratégica, constituyen **aspectos que apalancan e impulsan los logros institucionales** o restringen su accionar.

La finalidad no es solo **profundizar** el conocimiento del contexto organizacional, sino también **fortalecer** la capacidad de respuesta general.

Este análisis se compone de **cuatro (4)** componentes:



FORTALEZAS

Aspectos internos que destacan favorablemente e impulsan el logro.



OPORTUNIDADES

Puntos de apalancamiento externo para impulsar la organización.



DEBILIDADES

Aspectos internos que requieren mejoras o necesitan una respuesta específica de la organización.



AMENAZAS

Aspectos restrictivos del ambiente externo que pueden afectar el cumplimiento.

Con el propósito de realizar un análisis completo, se desarrollaron **diferentes encuentros** con **actores claves** y **líderes de procesos**; de igual forma se **realizaron entrevistas** dirigidas a la **alta gerencia** y se **aplicó** una **herramienta diagnóstica** compartida con todo el personal de la institución para garantizar su participación. De esta forma, se **priorizaron los hallazgos** y se **construyó** un análisis en equipo.

En todo momento el **enfoque ha sido la inclusión** de los diferentes puntos de vista que repercuten en el accionar de la institución, en un **ambiente colaborativo y participativo** fundamentado en el respeto y análisis crítico, a los fines de que el **Plan Estratégico Institucional 2021-2024** contemple las acciones **orientadas a mejorar la institución** en los próximos años, asimismo, a **minimizar los riesgos** y **aprovechar las oportunidades**.



ANÁLISIS FODA. VALORACIÓN DE LA OGTIC.

INTERNO

F

- Capital humano capacitado, con experiencia en los servicios y procesos de la institución.
- Ambiente laboral adecuado, que fomenta la integración y el trabajo en equipo.
- Compromiso de la alta gerencia y equipos de trabajo con el logro de los objetivos institucionales.

- Innovación en el uso de las TIC para garantizar el funcionamiento e impacto de los servicios.
- Orientación a la calidad y mejora continua en el servicio al cliente/ciudadano y en los procesos internos.

- Liderazgo y posicionamiento como institución coordinadora de implementación de estrategias de gobierno electrónico.
- Cultura refleja apertura, orientación al servicio, enfoque en resultados y agilidad

A FAVOR

EXTERNO

O

- Disponibilidad de nuevas herramientas tecnológicas para agilizar procesos organizacionales.
- Receptividad de las instituciones públicas hacia el proceso de digitalización de servicios.
- Interés del Poder Ejecutivo en la inversión y fortalecimiento del uso de las TIC en el sector público.

- Coyuntura propicia para el fomento de la digitalización y virtualidad de servicios de la institución.
- Disponibilidad en el mercado de herramientas y sistemas enfocados en la mejora continua de los servicios de la institución.
- Coyuntura y competencias legales propicias para implementar cambios vinculados al diseño organizacional.

- Receptividad de los clientes/ciudadanos respecto a la calidad del servicio brindado.

A FAVOR

INTERNO

D

- Ausencia de una estrategia de compensación y beneficios competitiva de cara al mercado laboral y que responda a las necesidades del personal.
- Deficiencias en la articulación y coordinación interdepartamental
- Ausencia de una estrategia de salud y seguridad ocupacional

- Deficiencias en la disponibilidad de equipos y recursos para ejecutar el trabajo oportunamente.
- Falta de una campaña de divulgación de servicios que impacte el posicionamiento de la institución de cara al ciudadano/cliente

- Ausencia de una estrategia de capacitación y desarrollo, que permita gestionar el conocimiento y el talento humano en un sistema de competencias.
- Falta de personal en áreas de servicio para dar respuesta a la alta demanda de solicitudes.
- Deficiencias en la documentación de los procesos y procedimientos

EN CONTRA

EXTERNO

A

- Inestabilidad socioeconómica provocada por la pandemia por COVID-19 puede ocasionar variaciones considerables en la demanda de servicios.
- Medidas sanitarias tomadas para contrarrestar efectos de la pandemia por COVID-19 pueden complejizar la distribución del trabajo en áreas de servicio.

- Limitaciones derivadas de cambios en la normativa que fundamenta el quehacer de la institución.
- Cambios en la misión o funciones derivados de nuevas normativas, los cuales pueden requerir reajustes en procesos.

- Ataques cibernéticos vinculados a debilidades del sector público en cuanto a la seguridad de la información.
- Disponibilidad presupuestaria restringida para implementación de cambios y mejoras institucionales.

EN CONTRA





Riesgos identificados

La identificación de riesgos inicia en la planificación tomando en cuenta el **análisis FODA** y la **identificación** de las partes interesadas para luego pasar a una visión desde los procesos. Un riesgo es el efecto de la incertidumbre en un resultado o situación específica.

El impacto de los riesgos abarca múltiples áreas: **cumplimiento normativo**, **capacidad de accionar** de la institución, **efectividad** de la gestión del talento, **eficiencia** en los servicios al ciudadano/a o cliente, **planificación presupuestaria** y, en general, el cumplimiento del marco **estratégico institucional**.

- ! Procesos desactualizados, carentes de indicadores de desempeño y de seguimiento oportuno.
- ! Brechas de seguridad de la información y confidencialidad, por debilidades en sistemas tecnológicos.
- ! Impacto del COVID-19 en la gestión del capital humano y demanda de servicios del ciudadano/cliente.
- ! Posibles incidentes o fallas en el servicio, derivados del desconocimiento de procesos o falta de recursos para ejecutar el trabajo.
- ! Desconocimiento e incumplimiento de políticas y procesos establecidos.
- ! Disminución del compromiso del personal por ausencia de estrategias efectivas de gestión del talento.
- ! Cambios derivados de prioridades políticas que podrían afectar la prestación de servicios y el posicionamiento de la institución.
- ! Fuga de talento debido a la ausencia de una estrategia competitiva de compensación y beneficios.
- ! Desarticulación o pérdida de rectoría/impacto en el sector público debido a cambios en la normativa vigente.
- ! Espacio físico inadecuado, lo cual podría afectar la salud y productividad del personal.

Tanto la identificación de los riesgos como el **análisis FODA**, fueron realizados por medio de **encuentros con los actores** claves, entrevistas con la **alta gerencia** y **herramienta diagnóstica** compartida con el personal. Las conclusiones fueron analizadas, priorizadas y consensuadas, tomando en cuenta los resultados de las herramientas mencionadas anteriormente.





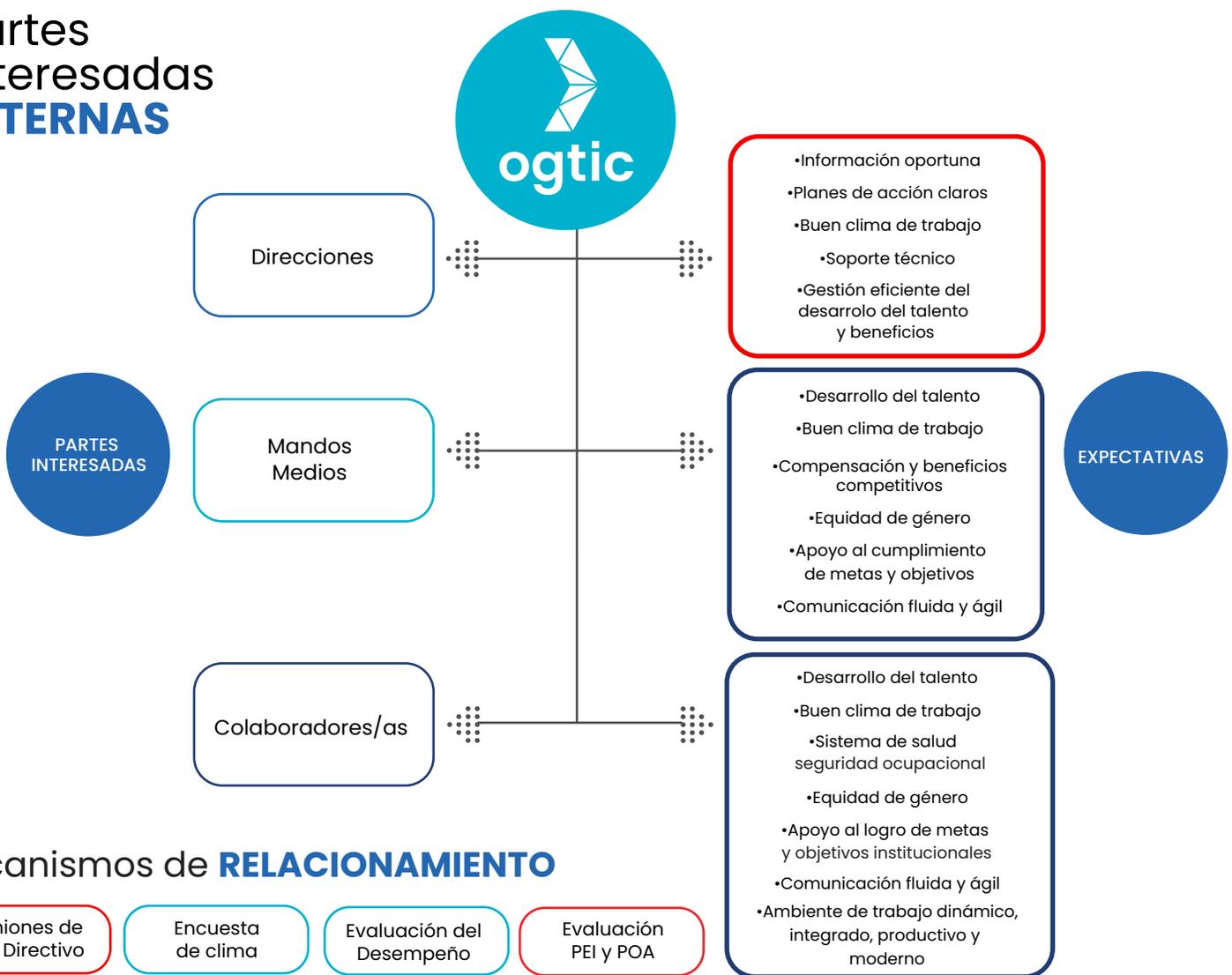
Partes Interesadas

Las partes interesadas constituyen un aspecto central del sistema de gestión de cualquier tipo de organización. En pocas palabras, son las que realmente dan sentido al quehacer institucional y permiten conectar la visión y misión con las personas que forman parte del sistema.

En el proceso de determinación no solo es fundamental observar hacia afuera, es decir, a quienes se dirigen nuestros servicios o productos, quienes afectan desde su posición, entre otros; sino también reconocer los múltiples actores internos con expectativas que pueden diferir entre sí, pero hacen sentido desde el espacio en el cual se encuentran.

Estos grupos de interés esquematizados representan aquellos individuos u organizaciones hacia los que la OG TIC tiene algún tipo de compromiso o mecanismo de relacionamiento.

Partes interesadas INTERNAS

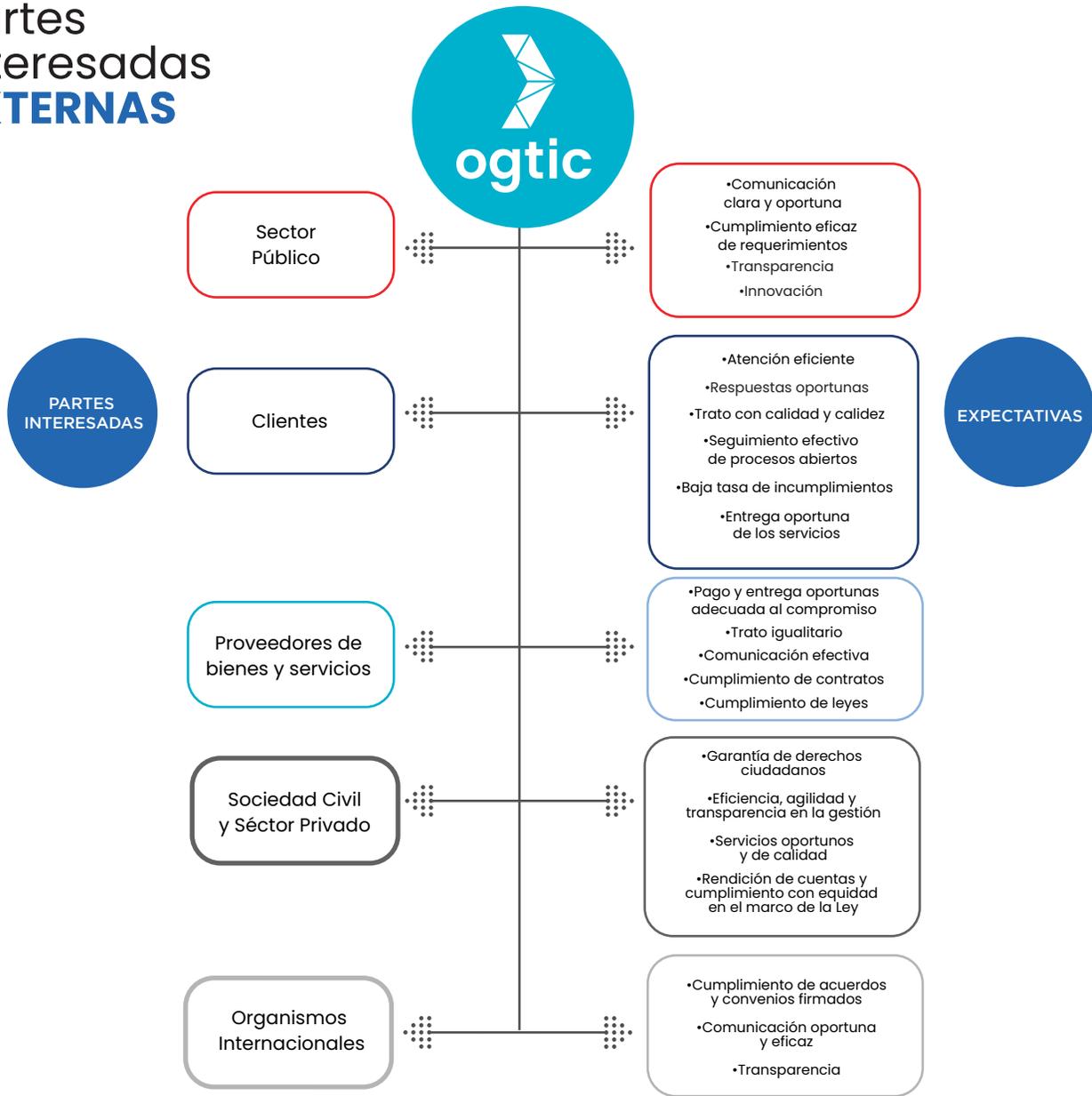


Mecanismos de RELACIONAMIENTO





Partes interesadas EXTERNAS



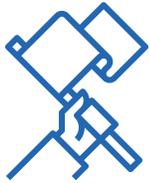
Mecanismos de RELACIONAMIENTO



Reconocer estas partes interesadas es el **primer paso** del proceso, ya que el **propósito es gestionarlas** adecuadamente para que se conviertan en **actores presentes** en el cumplimiento de la estrategia desde la mejora continua y enfocadas en la creación de valor.



MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



MISIÓN

Liderar la formulación, promoción e implementación de las políticas digitales de la República Dominicana, **acercando** a la ciudadanía, empresas y sociedad civil a las **instituciones públicas**, de **manera ágil, abierta y segura**, procurando la **mejora continua**, la **utilización de datos**, la **adopción de normas y estándares** y la **innovación** en el Estado, a través del **uso e implementación** de las **tecnologías de la información y comunicación (TIC)**.

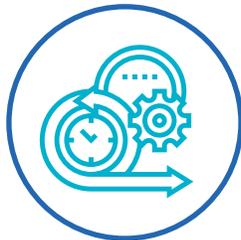


VISIÓN

Ser en el **2024** un **país digital y referente** en la región, en el que la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones del gobierno utilizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para **mejorar la calidad de vida, productividad, innovación y competitividad de manera sostenible**.



VALORES



Agilidad



Transparencia



Colaboración



Innovación



Compromiso



Vocación de Servicio



Propósito de los ejes estratégicos definidos:

- 1 **Ofrecer** nuevos servicios e integrar mejoras, implementaciones y rediseño a los vigentes.
- 2 **Robustecer** la infraestructura tecnológica para brindar cada día una mejor experiencia al ciudadano/cliente.
- 3 **Impactar** en todas las actividades operativas de la OG TIC para asegurar la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- 4 **Fortalecer** la gestión de la información mediante herramientas de fácil usabilidad y con potencial para realizar análisis efectivos de datos.
- 5 **Garantizar** el desempeño y el desarrollo de los colaboradores, a los fines de contar con un personal capacitado, motivado y comprometido que brinde servicios de calidad.
- 6 **Fortalecer el clima organizacional**, crear cohesión y alineación para el logro de los objetivos estratégicos a través de un modelo de comunicación y cultura de servicios que transmita los valores de la OG TIC.
- 7 **Eficientizar los sistemas** y la ejecución de los procesos administrativos y la toma de decisión oportuna, pertinente y basada en la analítica de los datos.
- 8 **Mejorar la eficiencia interna** de los procesos de la planificación institucional, gestión legal y diseño organizacional. Igualmente, optimización de los procesos estandarizados para garantizar la medición y mejora continua de los mismos.

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA



1

MARCO NORMATIVO DIGITAL



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Impulsar la transformación digital y el desarrollo del gobierno digital en el Estado Dominicano, desde los diferentes ámbitos de gestión vía la implementación del marco normativo.

2 | SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES ACCESIBLES Y ATENCIÓN CIUDADANA EFICIENTE



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Implementar políticas públicas accesibles de transformación digital que permitan el desarrollo del gobierno digital a través de una inclusión sistematizada, que garanticen una Administración Pública más ágil y eficiente, una gobernanza de las TIC transparente dentro de la organización pública y mejore la experiencia del ciudadano/cliente con los servicios públicos.

3 | INNOVACIÓN, DATOS E INTEROPERABILIDAD



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Diseñar iniciativas que promuevan la adopción y uso de las TIC, mediante manejo eficiente de datos y la optimización de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas para incrementar la capacidad de intercambiar información.

4 | DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA DIGITAL



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Impulsar el Marco de Inversión Digital con la finalidad de generar herramientas que permitan al Estado hacer uso eficiente de los recursos disponibles, contar con una infraestructura sólida, diseñada en función de los datos, que respalde la información de las instituciones gubernamentales y satisfagan los requerimientos y expectativas de los usuarios.

5 | DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Dirigir la institución de manera ética, eficiente y transparente mediante la implementación de sistemas de gestión de conformidad con los lineamientos estratégicos definidos, desarrollo del talento humano y tecnológico de sus procesos y servicios para incrementar la productividad y la imagen fuera y dentro de la institución.



CONCLUSIÓN

Este plan estratégico constituye el instrumento principal para direccionar los esfuerzos y los recursos hacia la implementación de sus cinco (5) ejes estratégicos definidos, objetivos, estrategias y resultados, de los cuáles se desprenden metas e indicadores y mediante el cual deseamos dejar constancia del compromiso de la gestión de cara a la institucionalidad, su fortalecimiento y el logro de la visión país. Una vez más, destacamos que la elaboración de este plan estratégico es resultado del proceso participativo, que permitió y facilitó recolectar valiosos aportes y sugerencias de todos los involucrados, a través de encuentros, sesiones de trabajo, entrevistas y encuestas aplicadas.

Es de gran interés de esta gestión poder desarrollar, promover, fortalecer y masificar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar significativamente la calidad de los servicios que se ofrecen al ciudadano, por lo que se hace necesario el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como el compromiso y colaboración de todos los involucrados, transparencia en los procesos y el buen uso de los recursos asignados. En ese sentido, la Dirección de Planificación y Desarrollo conjuntamente con los tomadores de decisión deben revisar una vez al año el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, a los fines de realizar las evaluaciones correspondientes y los ajustes oportunos, si fuere necesario, en su implementación. Igualmente, realizar la debida retroalimentación de los resultados a cada una de las áreas.

