



Presidencia de la República Dominicana
“Año de la Reactivación Económica Nacional”



Plan Estratégico 2010

Enero 2010



Presidencia de la República Dominicana



OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPTIC

Plan Estratégico 2010

Enero 2010



ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN. ASPECTOS CONTEXTUALES.....	5
II.	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	6
	a. Visión.....	6
	b. Misión.....	6
	c. Objetivos Estratégicos.....	6
	d. Factores Críticos para el Éxito	7
	e. Directrices Estratégicas.....	7
III.	OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2010	8
IV.	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	22



I. INTRODUCCIÓN. ASPECTOS CONTEXTUALES.

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

El 2009, en el que la institución celebró su quinto año de gestión, representó la consolidación de algunos proyectos importantes y de alto impacto, que contribuyen al acercamiento del Gobierno a sus ciudadanos. En ese sentido, se ha generado en instituciones clave del sector público un marcado interés por servirse de las Tecnologías de Información y Comunicación para brindar un mejor servicio a sus relacionados.

El Plan Estratégico 2010 de la OPTIC, refleja el enfoque de la organización en aquellos proyectos de mayor incidencia, principalmente en las áreas de buen gobierno y atención al ciudadano, que permitirán que la institución cumpla a cabalidad su misión de impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país. Identificadas estas áreas de enfoque, y en torno a las mismas, se establecieron los objetivos institucionales, de los cuales se desprenden las estrategias departamentales y los indicadores que conforman el Plan Operativo 2010 de la institución.

El propósito fundamental de la OPTIC es promover la aplicación de las tecnologías de información y comunicación al mejor funcionamiento de la administración pública, a la prestación de servicios públicos y a la comunicación con los ciudadanos, para ello, las estrategias a ejecutar para este año van alineadas a lograr los siguientes objetivos:

Durante el ejercicio de planificación del pasado año se realizó una exhaustiva revisión del marco estratégico institucional, en este 2010 los mismos siguen vigentes, por lo que la Visión, Misión, Objetivos Estratégicos y Factores Críticos para el Éxito se mantienen invariables.



II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

a. Visión

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

b. Misión

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

c. Objetivos Estratégicos

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

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



d. Factores Críticos para el Éxito

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

e. Directrices Estratégicas

Los lineamientos que dictan la dirección hacia la cual deben apuntar los esfuerzos institucionales van en coherencia con los resultados de los análisis estratégicos realizados, los cuales determinaron que las prioridades para la OPTIC en el 2010 deben ser:

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

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

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

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

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

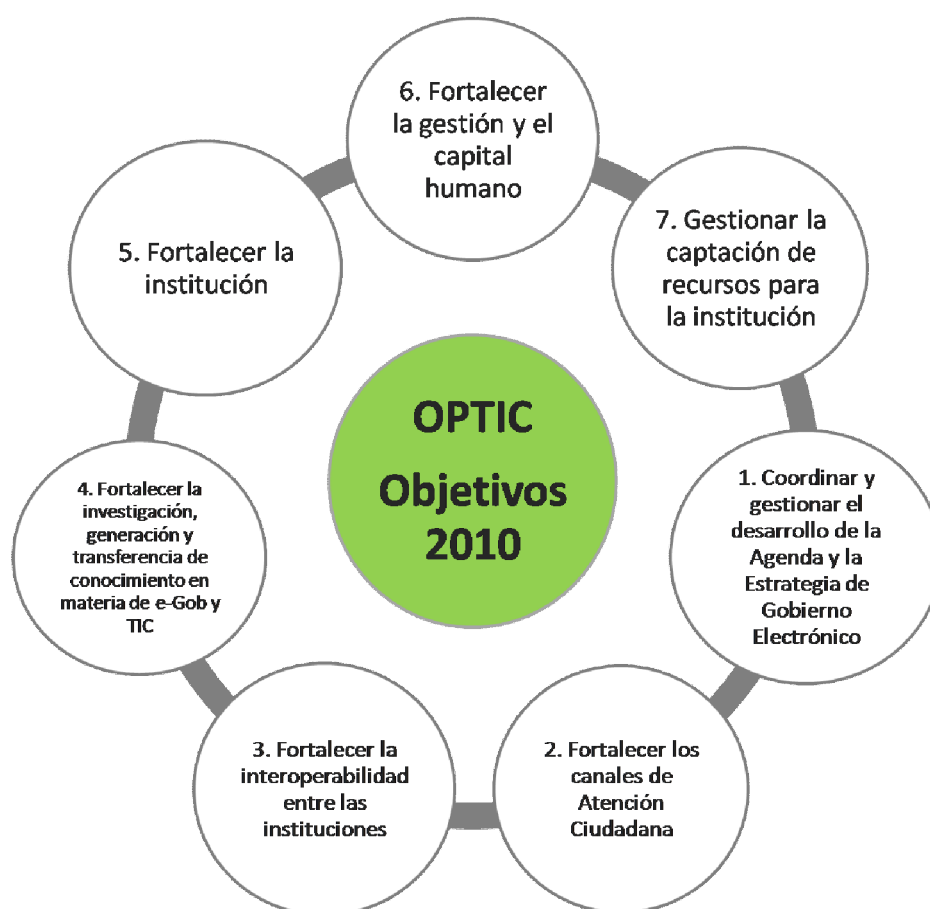
Estructuración de las prioridades, los planes, equipos humanos y recursos en general, haciendo el máximo uso de los mismos para lograr resultados coherentes, efectivos y contundentes.



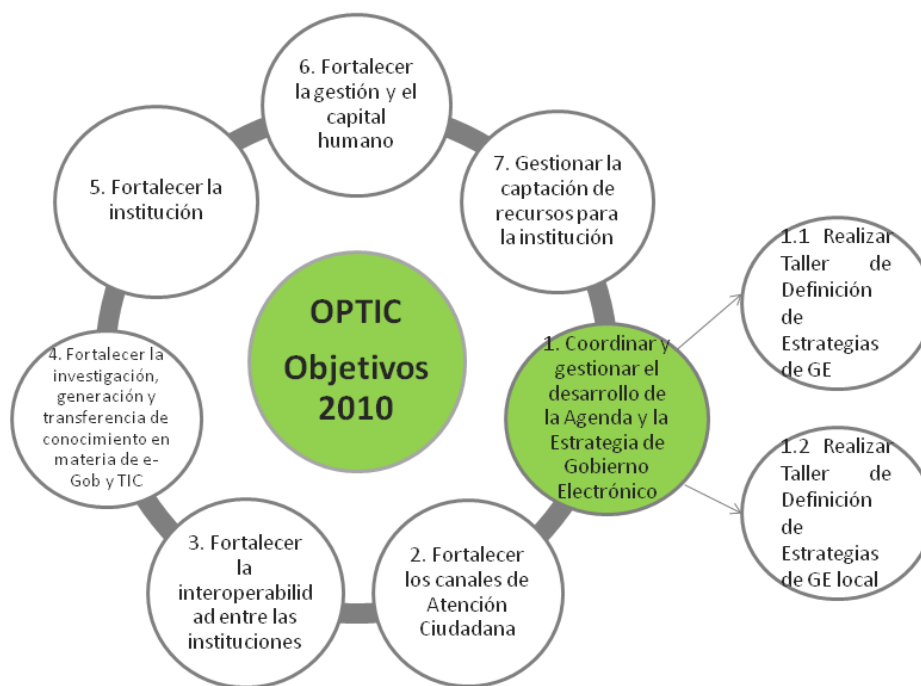
III. OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2010

Las directrices estratégicas descritas en la sección anterior se ven reflejadas en los Objetivos Institucionales que la OPTIC se ha fijado para el 2010, los cuales además son coherentes con los Objetivos Estratégicos generales de la institución, asegurando así la necesaria consistencia entre las acciones del corto plazo con los objetivos a largo plazo.

El siguiente cuadro muestra los 7 Objetivos Institucionales que se han establecido para el 2010.



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



Objetivo 1: Coordinar y Gestionar el Desarrollo de Proyectos de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico

El Primer Objetivo Institucional se corresponde con los planteamientos y conclusiones emanadas de los análisis estratégicos realizados, que revelaron la importancia de enfocar los esfuerzos hacia el establecimiento de estrategias de Gobierno Electrónico, los cuales involucran diferentes instituciones clave del sector público.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 1.1 *Realizar Taller de definición de Estrategias de Gobierno Electrónico:* llevar a cabo encuentros interinstitucionales a los fines de definir y elaborar en consenso las ejecutorias estratégicas en materia de Gobierno Electrónico en el ámbito del Gobierno Central.



- 1.2 *Realizar Taller de definición de Estrategias de Gobierno Electrónico local:* llevar a cabo encuentros con las autoridades municipales con el fin de identificar las iniciativas de impacto en materia del uso de las tecnologías de información y comunicación.



Objetivo 2: Fortalecer los Canales de Interacción con el Ciudadano

Asegurar y promover servicios estándares y de alta calidad a través de los mecanismos establecidos de contacto disponibles (internet, teléfono, presencial), para obtener los trámites que requiera el ciudadano con el Estado.

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

- 2.1 *Fortalecer la plataforma tecnológica del Centro de Contacto Gubernamental (CCG):* se refiere a la actualización de los equipos y aplicaciones tecnológicos para incrementar y asegurar la calidad de los servicios brindados en el *GOB (*462).
- 2.2 *Implementar plataforma unificada de datos del Centro de Atención Ciudadana (CAC), InfoGob:* definir y establecer los formatos de estandarización de los datos de insumo para el procesamiento de las



informaciones a brindar en el CAC, canales de atención presencial, telefónica y vía internet.

- 2.3 *Iniciar fase informativa del Portal de Estado:* Realizar la documentación base a los fines de definir y establecer los requerimientos técnicos, operativos y administrativos para el desarrollo del Portal del Estado Dominicano.
- 2.4 *Reformulación del Programa Mi Primera PC Laptop:* implica la redefinición de la metodología de ejecución de este programa.



Objetivo 3: Fortalecer la Interoperabilidad en las Instituciones Gubernamentales

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

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 3.1 *Actualizar las normas de interoperabilidad:* poner al día el documento que estandariza los requerimientos de interoperabilidad tecnológica, de acuerdo a mejores prácticas para el sector.
- 3.2 *Impartir talleres de formación en el tema de interoperabilidad:* definir y desarrollar un programa capacitación dirigido al personal tecnológico del sector público con el fin de crear aptitudes para la implementación



de mecanismos óptimos de interconexión e intercambio de información a través de una plataforma tecnológica.

- 3.3 *Identificar las instituciones para el proyecto piloto de interoperabilidad:* definir aquellas instituciones a ser sujetas de implementación de plataforma tecnológica para la interconexión, en fase de proyecto piloto.



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

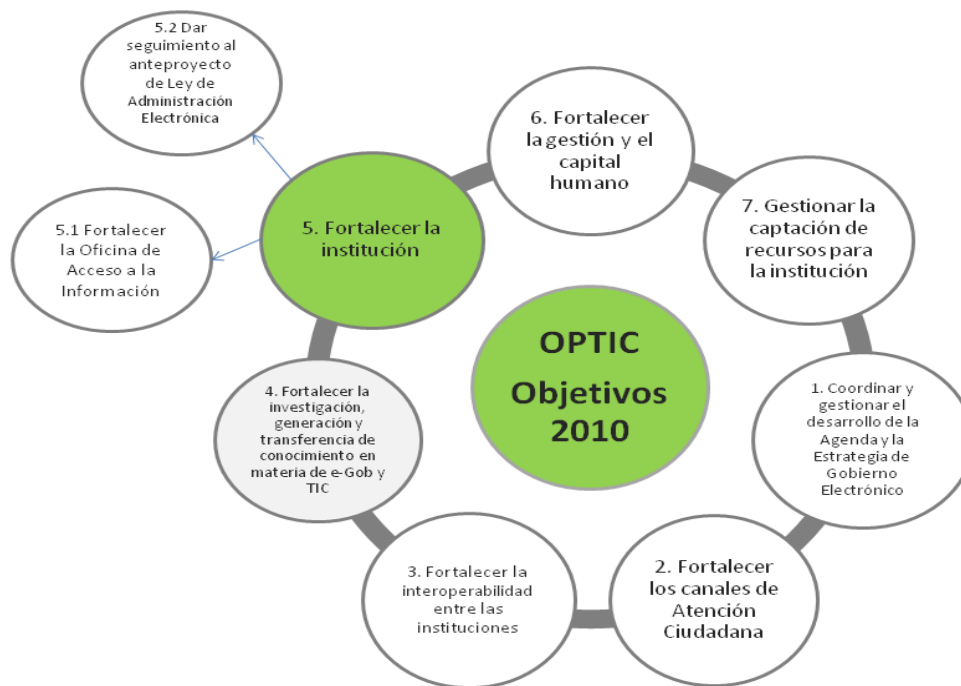
Contribuir a la utilización del Gobierno Electrónico como instrumento por excelencia para la prestación de más y mejores servicios al ciudadano y para la mejora y estandarización de la comunicación del Gobierno con las diferentes instancias con las que interactúa. Desarrollar iniciativas tendientes a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

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

- 4.1 Redefinir la oferta de capacitación del CEIGE:** actualizar y mejorar los programas de capacitación, tanto en contenido como en herramientas de aprendizaje.



- 4.2 *Coordinar el establecimiento de métricas nacionales a observar en el Gobierno Electrónico: identificar y establecer los indicadores a nivel país con el fin de evaluar el posicionamiento de acuerdo a las ejecutorias implementadas de Gobierno Electrónico.*
- 4.3 *Modernizar la estructura del CEIGE: Conformar la estructura organizacional del Centro de Estudios e Investigación para la eficiente y efectiva distribución de las responsabilidades que permitirán la proyección de la OPTIC en lo relativo al desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico en el país.*
- 4.4 *Implementar el Observatorio de Gobierno Electrónico: establecer un mecanismo integral de investigación y oferta de información sobre Gobierno Electrónico, sus aplicaciones, marco regulatorio, mediciones y avance.*
- 4.5 *Elaborar las Normas y Estándares de Portales Gubernamentales, versión 2: Actualizar y presentar la segunda versión de las Normas y Estándares para el desarrollo de portales gubernamentales, el cual se incorporen nuevas prácticas y pautas de desarrollo e implementación.*



Objetivo 5: Fortalecimiento Institucional

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

Para lograr este objetivo se han identificado las siguientes estrategias:

- 5.1 *Fortalecer la Oficina de Acceso a la Información:* desarrollar las iniciativas establecidas para mantener y mejorar los mecanismos de acceso a la información, a los fines de dar cumplimiento a la Ley 200-04 y a su Reglamento de Aplicación.
- 5.2 *Dar seguimiento al Anteproyecto de Ley de Administración Electrónica:* Gestionar ante la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo la aprobación del Anteproyecto y su introducción a una de las cámaras legislativas, dar seguimiento en ambas cámaras legislativas y responder cualquier duda o consulta presentada.



Objetivo 6: Fortalecer la Gestión y el Capital Humano

Cumplir con los objetivos estratégicos que se ha planteado la institución, demanda que la OPTIC se mantenga constantemente optimizando sus operaciones y mejorando la capacidad de respuesta a sus instituciones "cliente". Esto implica, además de predicar con el ejemplo en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles para la eficientización de las operaciones, capacitar el personal y sistematizar el funcionamiento, así como instaurar sistemas de medición de indicadores y evaluación de desempeño del personal e institucional.

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 6.1 *Preparar a la institución para implementar Project Management Office (PMO):* Se refiere al levantamiento de información y el establecimiento de los procedimientos necesarios a fin de que la institución adopte la metodología de administración de proyectos en su gestión.
- 6.2 *Fortalecer la cultura de calidad:* Mantener la estandarización de todos los procesos de la organización implementando un sistema de gestión



de calidad, preparar a la institución para la certificación en ISO 9000-2008 y mantener una cultura de mejora continua y un posicionamiento adecuado.

- 6.3 *Fortalecer la cultura de planificación:* Promover en la institución el mantenimiento de prácticas que garanticen que el ciclo de planificación se cubra por completo. Mejorar el sistema de monitoreo a la ejecución que comprende los informes mensuales y trimestrales a presentarse por parte de cada una de las áreas, el conjunto de indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el esquema de seguimiento a dichos indicadores.
- 6.4 *Implementar un plan para mejorar la comunicación interna:* Fortalecer el flujo de información en la organización, de manera que todos los empleados de todos los niveles, estén informados de los avances y novedades de la institución, así como establecer un flujo de información para tales fines. En adición, se busca mejorar la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo, a los fines de evitar la duplicidad de esfuerzos y lograr el involucramiento de todos para con el objetivo principal de la organización.



Objetivo 7: Aumentar la captación de recursos para la institución

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

Para lograr este objetivo se implementarán las siguientes estrategias:

- 7.1 *Solicitar al Poder Ejecutivo (PE) fondos para proyectos de Buen Gobierno y Atención Ciudadana:* elaborar un documentos oficial para la solicitud de asignación de recursos económicos que permitan la implementación de proyectos G2B y G2C.
- 7.2 *Captar recursos internacionales:* Fortalecer los contactos existentes y gestionar nuevas fuentes de captación de financiamiento para la



realización de los proyectos de Gobierno Electrónico, de impacto transversal en las instituciones.



IV. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

ID	WBS	Task Name	Start	Finish
1		1 Plan Estratégico 2010	Mon 04/01/10	Wed 19/01/11
2	1.1	Coordinar y Gestionar el desarrollo de la Agenda y Estrategia de Gobierno Electrónico	Tue 02/02/10	Wed 11/08/10
3	1.1.1	Realizar Taller de Definición de Estrategia de GE	Tue 02/02/10	Wed 24/03/10
4	1.1.2	Realizar Taller de Definición de Estrategia de GE Local	Wed 02/06/10	Wed 11/08/10
5	1.2	Fortalecer los Canales de Atención Ciudadana	Mon 04/01/10	Wed 19/01/11
6	1.2.1	Fortalecer la plataforma tecnológica del CCG	Mon 04/01/10	Wed 19/01/11
7	1.2.2	Implementar plataforma unificada de datos del CAC InfoGob	Mon 08/03/10	Wed 27/10/10
8	1.2.3	Iniciar Fase Informativa Portal del Estado	Mon 29/03/10	Wed 05/01/11
9	1.2.4	Reformulación Proyecto Mi Primera PC Laptop	Tue 19/01/10	Tue 16/03/10
10	1.3	Fortalecer la interoperabilidad entre las instituciones	Mon 25/01/10	Thu 25/11/10
11	1.3.1	Implementar proyecto interoperabilidad entre las instituciones	Mon 25/01/10	Thu 25/11/10
12	1.4	Fortalecer la investigación generación y transferencia de conocimiento en materia de e-GOB y TIC	Mon 11/01/10	Fri 24/12/10
13	1.4.1	Redefinir la oferta de capacitación del CEIGE	Wed 24/03/10	Mon 24/05/10
14	1.4.2	Coordinar el establecimiento de métricas nacionales a observar en el GE	Mon 11/01/10	Thu 23/12/10
15	1.4.3	Modernizar la infraestructura del CEIGE	Mon 11/01/10	Fri 24/12/10
16	1.5	Fortalecer la institución	Fri 12/02/10	Fri 22/10/10
17	1.5.1	Fortalecer la Oficina de Acceso a la Información	Wed 03/03/10	Fri 18/06/10
18	1.5.2	Dar seguimiento al anteproyecto de Ley de Administración Electrónica	Fri 12/02/10	Fri 22/10/10
19	1.6	Fortalecer la gestión y el capital humano	Mon 04/01/10	Tue 11/01/11
20	1.6.1	Prepara a la institución para implementar un PMO	Mon 01/02/10	Wed 29/12/10
21	1.6.2	Fortalecer la Cultura de Calidad - Revisión Febrero	Tue 05/01/10	Wed 22/12/10
22	1.6.3	Fortalecer la Cultura de Planificación	Mon 04/01/10	Tue 11/01/11
23	1.6.4	Implementar plan para mejorar la comunicación interna	Wed 13/01/10	Wed 05/01/11
24	1.7	Gestionar la captación de recursos para la institución	Mon 04/01/10	Wed 22/12/10
25	1.7.1	Solicitar al PE fondos para proyectos G2B G2C	Wed 03/03/10	Wed 03/03/10
26	1.7.2	Captar recursos Internacionales 2010~732	Mon 04/01/10	Wed 22/12/10

Project: Plan Estratégico 2010
Date: Fri 12/03/10

Task

Split

Progress

Milestone

Summary

Project Summary

External Tasks

External Milestone

Deadline

Page 1