

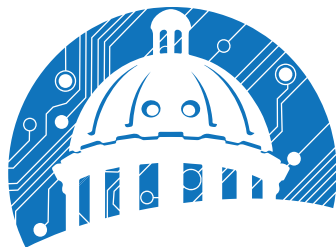


PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016



INNOVANDO HACIA UNA ECONOMÍA DIGITAL

PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



ÍN DI CE

CONTENIDO



Mensaje del Director

ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL

I. Análisis del Macro Entorno	4
I.1 Entorno Cultural y Social	5
I.2 Entorno Político y Legal	6
I.3 Entorno Macroeconómico	8
I.4 Marco Tecnológico	9

ESTRATEGIA

II. Definición Estrategia Central	12
III. Una Nueva Identidad Institucional	14
IV. Visión, Misión y Valores de la Institución	16
IV.1 Visión	17
IV.2 Misión	18
IV.3 Valores	18

IMPLEMENTACIÓN

V. Desarrollo de Ejes Estratégicos	20
V.1 Eje Normativo	21
V.2 Eje Consultivo	23
V.3 Eje Supervisión y Control	26
V.4 Eje Acceso Universal	29
VI. Política de Calidad	31
VII. Modelo de Madurez	33
VIII. Equipo de Trabajo	36

MENSAJE DEL DIRECTOR

La República Dominicana siempre ha estado a la vanguardia de los avances tecnológicos del mundo y el uso de las nuevas tecnologías, aplicándolas en las empresas, en los trabajos, en los hogares y en la vida cotidiana. El Estado Dominicano también ha reconocido el poder de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para avanzar y marcar la ruta del desarrollo de sus instituciones y, por consiguiente, impactar en el futuro de nuestro país.

Dado que las nuevas tecnologías han redefinido las expectativas de los ciudadanos con relación a los servicios que les ofrece el Estado y la forma en que la administración pública debe atender sus requerimientos, el Gobierno, a través de la Estrategia Nacional de Desarrollo, se ha comprometido con la implementación del Gobierno Digital.

El Gobierno promueve las TIC, entonces, como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información, haciendo eficientes los procesos para proveer servicios públicos, permitiendo así lograr la transformación de la administración pública, alcanzar el desarrollo socioeconómico del país y llenar las expectativas de sus ciudadanos.

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) es la institución responsable de fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación a fin de garantizar eficiencia, transparencia, servicios en línea y mecanismos para rendición de cuentas disponibles a favor de la ciudadanía. A partir de este compromiso, las instituciones públicas han dejado de ser entidades lejanas e inaccesibles al ciudadano, para convertirse en efectivas facilitadoras de información y servicios eficientes brindados a través de múltiples medios presenciales y digitales.

En este contexto, el ciudadano ha pasado, de ser un usuario más, a ser un actor participativo y observador de las acciones de su Gobierno. La participación de la ciudadanía en las redes sociales y medios interactivos se convierte en una oportunidad para el Estado, en cuanto a recibir retroalimentación de la percepción de la función gubernamental, por lo que el uso de las TIC, en las instituciones públicas, se hace una prioridad obligada.

Invitamos a conocer el Plan Estratégico que la OPTIC ha formulado para el desarrollo y fortalecimiento del Gobierno Digital, el cual nos permitirá impactar en el crecimiento económico del país, mediante la innovación, productividad, inclusión, transparencia y accesibilidad.

Ing. Armando García Piña

Director General

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

Presidencia de la República Dominicana

A NÁ LI SIS

ANÁLISIS
SITUACIÓN ACTUAL



EN TOR NO

I.
EL MACRO
ENTORNO

I.1 Entorno Cultural y Social

República Dominicana es un país de contrastes, basados en las diferencias sociales causadas por el acceso a las tecnologías, educación, edades e incluso zona geográfica o de procedencia.

La opinión pública más activa se encuentra representada por los medios de comunicación, partidos políticos, grupos empresariales y agrupaciones de la sociedad civil, en cuanto a colectivos, y por la clase media (y clases socioeconómicas más altas), adulta (30 a 50 años), urbana, ciudades grandes (+ 500,000 hab.), en cuanto a individuos.

Debido al tema que nos ocupa, es decir OPTIC-Gobierno Electrónico, y su relación directa con las TIC (websites, acceso a internet, etc.), y por su transitividad con las redes sociales (Facebook, Twitter, etc), se hace necesario incluir a los jóvenes y adultos (18-25 años), quienes han encontrado un nuevo campo para expresar sus inquietudes políticas y sociales, además de avanzar hacia el lugar de los adultos más viejos a medida que avanzan los años.

Un fenómeno a destacar, y que ha provocado un cambio social de intereses, es la penetración que los dispositivos móviles han tenido sobre una amplia franja de la población, en ambos públicos individuales mencionados (urbano, clase media, 18 a 25 años y de 30 a 50 años), con lo cual se ha transformado el momento y forma en que se recibe/envía la información, provocando un cambio en los tiempos y forma de reacción.

Otro aspecto a tomar en cuenta es la preocupación que han mostrado organismos internacionales oficiales y no gubernamentales, multilaterales o de un país asociado, en torno a los aspectos de transparencia y acceso a la información pública, y la elección de la Web como mecanismo de socialización de estas informaciones.

Los aspectos antes citados hacen necesario que se consoliden y sistematicen los esfuerzos estatales en torno al Gobierno Electrónico, y el uso de la tecnología alrededor de la idea de democratizar el acceso a la información pública y la participación de la ciudadanía en materia de políticas públicas.



I.2 Entorno Político y Legal

El país se encuentra en el inicio de un nuevo Gobierno, elegido de manera democrática el 20 de Mayo de 2012, siendo electo como presidente constitucional el Lic. Danilo Medina Sánchez, quien asume su primer período de gestión.

El Partido de la Liberación Dominicana y sus aliados fueron los ganadores de las elecciones, así como de los dos comicios presidenciales anteriores y las dos elecciones congresuales y municipales anteriores también.

Al momento el país goza de un clima democrático y de paz, las próximas elecciones están pautadas para el 2016, y serán tanto presidenciales como congresuales y municipales; aunque a celebrarse con algunos días de distancia.

La entrada en vigencia de la recién aprobada reforma fiscal (noviembre 2012), afectó momentaneamente el clima empresarial y gubernamental del país, e incluso podría llevar parte de las posibles reacciones a las redes sociales y esferas de influencia de las TIC.

Otros decretos de interés en relación a la institución y sus funciones podrían ser:

Decreto N° 212-05, que crea la Comisión Nacional de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC), con la responsabilidad de elaborar, desarrollar y evaluar la Estrategia Nacional de la Sociedad de la Información, la formulación de políticas derivadas de dicha estrategia y la definición de iniciativas, programas y proyectos para su realización.

Decretos N° 228-07 y N° 229-07, en miras de institucionalizar el desarrollo e implementación de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico, estos decretos establecen el Centro de Contacto Gubernamental y el instructivo de aplicación de Gobierno Electrónico, respectivamente.

Los recientes decretos 626-12 y 17-13 sobre Ventanilla Única de Inversión y Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (9-1-1) respectivamente, establecen una señal clara del Gobierno del Presidente Danilo Medina sobre la importancia que tiene la aplicación y uso de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de los proyectos que lleva a cabo su gobierno y su compromiso con el cumplimiento de los fundamentos de la estrategia nacional de desarrollo hacia una economía digital.

I.3 Entorno Macroeconómico

El ambiente económico se presenta como un reto para el año 2013, con una reforma o pacto fiscal de reciente aprobación y cuyos principales rubros se comienzan a aplicar a inicio de este año. El presupuesto general de la nación fue conocido y aprobado por las cámaras legislativas antes de que concluyera la primera mitad del mes de diciembre 2012.

En general el entorno macroeconómico luce estable, se prevé un crecimiento de entre 3 y 4% para 2013, la tasa del dólar se ha ido cotizando de manera paulatina, pero no significativamente, llegando a establecerse a una tasa de RD\$39,95 x US\$1.00 a final del 2012 y con una estimación de RD\$41.00 x US \$1.00.

Los bancos comerciales en apariencia tienen una sobrada liquidez, lo que estimula recientes ofertas para el incentivo del consumo de sus productos, aunque se destaca una diferencia marcada entre la tasa activa (9%, 11%, 15%, 27%, dependiendo de la naturaleza) y la tasa pasiva (1 a 2% en ahorro, 6 a 10% en certificados a plazo).

El Gobierno Central, en busca de enfrentar el déficit fiscal que se presenta en la actualidad y siendo coherente con el sacrificio que se exige de los contribuyentes, ha decidido reforzar la austeridad en sus gastos, así como privilegiar la inversión social.



Este ambiente económico austero podría limitar el presupuesto invertido en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de algunas de las instituciones del Estado y debe ser tomado en cuenta en la OPTIC para la interacción de estas, por medio de asesorías para una adecuada inversión y uso de las mismas.

I.4 Marco Tecnológico

Las tendencias tecnológicas, en términos muy generales, apuntan hacia la movilidad, la computación en nube, la convergencia y la interactividad, con internet (o sistemas basados en web) como herramienta que aglutina los esfuerzos y acciones.

Sobre movilidad destacamos el incremento en el uso de Smart Phone's (teléfonos inteligentes), interesante la presencia de los mismos entre individuos cada vez más jóvenes, y la aparición de un mercado secundario donde las personas de menor poder adquisitivo pueden acceder a los modelos antiguos.

La polarización de otros dispositivos, como "tablets", y el uso de laptops, así como el cambio de "lugar de conexión" con la oferta de WI-FI en lugares de estudio, recreación, etc., han cambiado la dinámica, el momento y el propósito de uso. La tendencia móvil se corresponde con un fenómeno mundial y la masificación de las TIC como tecnología y producto de consumo.

Esta variable se relaciona más con instituciones que con individuos, la computación en nube se hace posible gracias al desarrollo y abaratamiento de las comunicaciones, avance de la tecnología, así como a un cambio en las ideas del personal responsable de tecnología. Ello podría ser de interés para la OPTIC, pudiendo prestar algunos servicios de nube a instituciones más pequeñas dentro de la Administración Pública, en adición a los servicios que se describen en los ejes elaborados.



ES TRA TE GIA

ESTRATEGIA



DE FI NI CIÓN

II.
DEFINICIÓN
ESTRATEGIA
CENTRAL

La estrategia central de la OPTIC puede resumirse enunciando su gran objetivo, que es el de:

“Fomentar y propiciar el fortalecimiento institucional del Estado en materia de las TIC, para lograr la eficiencia y transparencia en la gestión de las instituciones públicas”.



Partiendo de este gran objetivo estratégico, la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) redefine su papel en el Estado Dominicano, sintetizando su razón de ser en una nueva propuesta de su visión y misión.

IDEN TI DAD

III.
UNA NUEVA
IDENTIDAD
INSTITUCIONAL

Nuestra Identidad debe representar la visión de transparencia e innovación tecnológica que este plan estratégico expone. Queremos transmitir los nuevos objetivos desarrollados en el plan al transformar la imagen institucional de forma que cumpliera tres puntos principales:

1. Establecer el vínculo de la OPTIC con el Gobierno Central.
2. Incluir elementos que resalten el origen tecnológico de la OPTIC.
3. Transmitir estabilidad, seguridad, transparencia e innovación.

Leyenda Colores

Paleta Primaria



Azul OPTIC
Pantone Process
Blue U
Apertura, Lealtad,
Confianza.



Gris OPTIC
Black 70%
Estabilidad, Éxito,
Transparencia.



Plateado OPTIC
Pantone 877
Modernidad, Innovación,
Ejemplo.

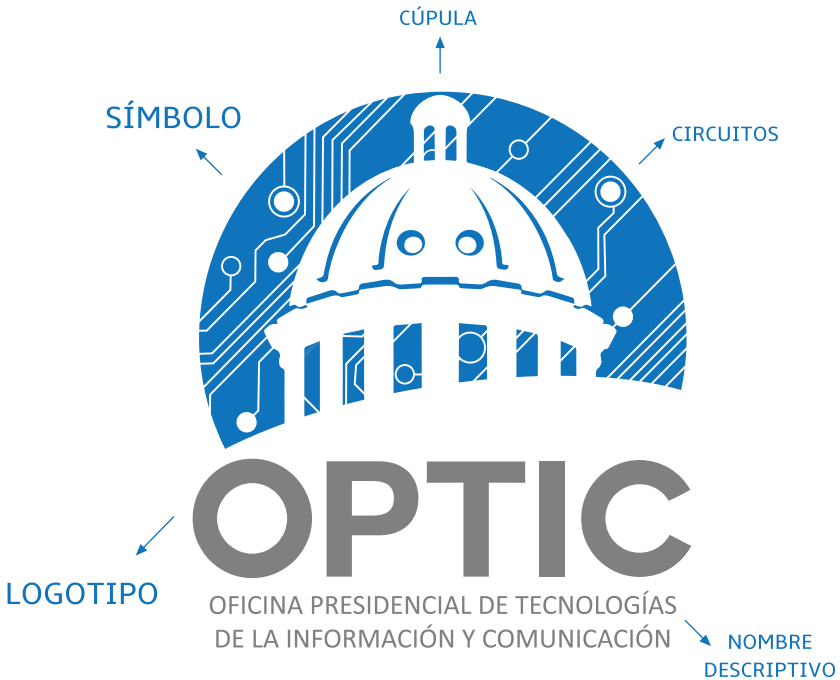
Paleta Secundaria



Rojo OPTIC
Magenta 95%,
Yellow 100%
Energía, Fortaleza,
Vida.



Verde OPTIC
Cyan 45%,
Yellow 100%
Crecimiento, Seguridad,
Apertura.



Descripción Simbología

CÚPULA

- . Representa el Estado Dominicano, su fortaleza y estabilidad
- . Comunica estructura, orden y visión
- . Implica un alcance nacional

CIRCUITOS

- . Tecnología, innovación y avance
- . Flujo de energía, datos y comunicación
- . Implica un movimiento constante a una sociedad más moderna

CÍRCULO

- . Comunicación global
- . Canales para transferencia de información con otras naciones

VI
SIÓN
—
MI
SIÓN

IV.
VISIÓN,
MISIÓN
Y VALORES

Al momento de su creación, en 2004, la OPTIC adoptó una Visión y Misión que buscaban reflejar el carácter transformador de las acciones que ejecutaría a futuro la institución recién fundada, estableciendo un punto de partida a estos fines.

La Visión y Misión, aunque certeras y acordes a la realidad del momento (2004), fueron perdiendo terreno ante el cambio de circunstancias y paradigmas, por lo cual se hizo indispensable su revisión y transformación, a fin de comenzar con la evolución necesaria de la institución y su papel como parte de la estrategia de apoyo al nuevo Gobierno que recién inicia.

A continuación se presentan la nueva Visión, Misión y Valores de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC):



IV.1 VISIÓN

Ser la institución que impulse la transformación, el fortalecimiento institucional y la eficiencia del Estado, propiciando el desarrollo de la ciudadanía y del sector empresarial mediante el uso de las TIC.

IV.2 MISIÓN

Formular e implementar políticas, estrategias y controles que garanticen la mejora continua de los procesos, a través de las TIC en la administración pública, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.



IV.3 VALORES

1. Transparencia
2. Integridad
3. Ética
4. Compromiso
5. Innovación
6. Trabajo en Equipo
7. Excelencia



IM PLE MEN TA CIÓN

IMPLEMENTACIÓN



EJ V.
EJES
ES ESTRATÉGICOS

El desarrollo de ejes estratégicos ha sido ejecutado a fin de segmentar y modelar estrategias alrededor de las principales funciones que se prevé la institución debe realizar.

El desarrollo de ejes, por demás interconectados, nos permite trabajar con mayor nivel de detalle las diferentes variables que conforman la función completa, reduciendo la complejidad en la elaboración de una estrategia global y estrategias funcionales para la entidad.

A grandes rasgos se definieron cuatro (4) ejes de carácter técnico, Normativo, Consultivo, Supervisión y Control y Acceso Universal, a partir de las funciones contempladas para la OPTIC, y se sugirió luego la consideración de un eje “organizacional” que ocupe y norme el trasfondo y comportamiento organizacional de la oficina. Este último por su naturaleza podrá ser desarrollado posteriormente.

V.1 EJE NORMATIVO

El propósito fundamental de este eje es el de establecer los estándares generales, relacionados con aspectos tecnológicos que regirán los proyectos futuros y la plataforma tecnológica existente en el sector gubernamental, a modo de regular y armonizar los esfuerzos que realizan las diferentes instituciones del Estado.



La primera actividad a considerar es procurar la revisión, ponderación y posterior sometimiento para promulgación por parte del presidente de la República Dominicana de un nuevo decreto que otorgue y oficialice el alcance que tendrían las actividades de la OPTIC.

En adición, es fundamental la identificación de los miembros y creación (en práctica) de los Comités de Estándares TIC (COETIC) o Comités creados a partir de incumbentes claves de las áreas TIC de las diversas instituciones del Estado. Esto permitirá difundir, socializar y más tarde acceso a auditar la puesta en práctica de las normas desarrolladas y nos permitirá el desarrollo de parámetros para la aprobación de proyectos.

Otras actividades pertenecientes a este eje son las siguientes:

V.1.1 Normativas Propias

Actividad fundamental a realizar. Deberán establecerse de manera oficial las normativas generales que registrarán las actividades relacionadas a las TIC dentro de las instituciones gubernamentales. Podría realizarse con recursos internos, mixtos (con los COETIC) o contratando asesorías externas.

En términos muy generales el esfuerzo debería contemplar, pero no está limitado a: definir reglamento/normas de la OPTIC de certificación y aprobación de proyectos TIC del Gobierno, establecer normativas generales de las TIC, entre las que se citan:

- . Normativa de Portales Gubernamentales/Transparencia
- . Normativa de Interoperabilidad/Continuidad
- . Normativa de Seguridad
- . Normativa de Conectividad
- . Normativa de Digitalización de Documentos
- . Normativa de Adquisición de Infraestructura
- . Normativa de Adquisición de Software

V.1.2 Seguimiento a Normativas Mixtas

Este acápite se refiere sobre todo a la necesidad de implementar y obedecer normativas generales impuestas por otros organismos del Estado, en calidad de expertos y representantes de su área profesional, como por ejemplo las normativas sobre la Dirección General de Compras y Contrataciones, cuando impacten nuestro accionar; podríamos mencionar la Normativa de Estructura Organizacional, estructura de cargos y perfiles para regular la calidad y cualificación de los directores y gerentes de TIC de las instituciones del Estado y la normativa de E-waste o desperdicios electrónicos, las cuales serían implementadas con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de Medio Ambiente y los Ayuntamientos del país.

V.2. EJE CONSULTIVO

La meta de este eje es constituir la OPTIC como el principal consultor en materia de las TIC dentro del Estado Dominicano, brindando asesoría a los proyectos relevantes que emprendan tanto el Gobierno Central como las instituciones descentralizadas.



A este fin debemos definir el alcance de nuestras actividades, campos de acción, constituyendo una oferta de servicios a presentar a nuestros potenciales “clientes”.

A continuación detallamos algunas actividades que se contemplan realizar con este propósito.

V.2.1 Definición Estratégica RFP y TDR

Basados en los criterios planteados, debemos desarrollar una estrategia que permita a la OPTIC cumplir con su rol consultivo previo a las adquisiciones de tecnología, comunicación y servicios del Estado, incluyendo las plantillas para RFP (Request for Proposal), y TDR (Términos de Referencia), y establecer los criterios en coordinación con la Dirección General de Contrataciones Públicas del Estado.

Se hace necesario también adecuar la estructura y definir los procesos necesarios a fin de estar en capacidad de proveer los servicios de consultoría.

V.2.2 Consultoría Técnica

Este podría ser el renglón de mayor contribución natural y esperada, dada la naturaleza y carácter de la OPTIC, antes de ofrecer nuestros servicios deberíamos revisar y definir cuáles podrían ser estos servicios, así como la estructura necesaria para la implementación.

Algunas acciones puntuales:

- . Definir las áreas de experticio de la OPTIC (Tecnología y Comunicaciones)
- . Especificar y/o definir áreas que necesita la OPTIC para desarrollar su portafolio de consultoría
- . Identificar las fortalezas de las empresas en referencia a sus especialidades y habilidades para determinados temas de TIC (clasificarlas en una matriz por área de fortaleza)

Basados en la relación del estado actual (competencias actuales) versus necesidades de nuestros clientes, podemos establecer una matriz de fechas y servicios, en la cual se establezcan qué servicios prestar al momento, y qué servicios (áreas específicas) se irán prestando a medida que se adquiera el “expertise” necesario.

V.2.3 Educación

Referente a educación el papel de la OPTIC es consultivo, poniendo al servicio de las instituciones educativas e instituciones de regulación educativa, la experiencia de la oficina en torno a elementos tecnológicos y su impacto en término de fondo o forma sobre transferencia de conocimientos:

Las recomendaciones podrían girar respecto a: herramientas de uso para capacitación, contenidos digitales de enseñanza, robótica pedagógica, simuladores virtuales educativos, además de recomendaciones de plataforma tecnológica (infraestructura).

Otros aspectos de importancia que se plantea la institución en torno al área son las de: fomentar la investigación en el área de TIC y creación de capacidades y transferencia de conocimientos de TIC.

V.2.4 Proyectos e Iniciativas

Parte importante del cambio de paradigma institucional es pasar de un papel reactivo, a un papel proactivo, donde no sólo normemos o realicemos consultorías sobre proyectos a desarrollar por otras instituciones, sino que también propongamos y ejecutemos (en conjunto con nuestros clientes) iniciativas y proyectos transversales de TIC que impacten los procesos para eficientizar el Estado.

Lo anterior en adición al apoyo de los proyectos e iniciativas del Gobierno del presidente Danilo Medina, cuyos ejes están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo e incluidos en el Plan Plurianual del Sector Público que coordina el Ministerio de Planificación, Economía y Desarrollo (MEPyD)

A continuación, damos ejemplos de algunos de estos proyectos e iniciativas transversales de TIC que favorecen la transformación del Estado, sin que nos limitemos a los listados aquí:

1. Sistema de Emergencias y Seguridad 9-1-1
2. Eficiencia Sector Eléctrico (Telemedición)
3. Ventanilla Única de Inversión
4. Red Hospitalaria
5. Portal de Transparencia
6. Datos Abiertos (Hackathon Dominicano)
7. Territorios Digitales (Municipios)
8. Gobierno Móvil (m-Gobierno - servicios SMS)

V.3 EJE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El objetivo fundamental del eje de supervisión es el de, una vez desarrolladas las normas, difundidas y socializadas, tener la capacidad de comprobar la aplicación de estas en todo el aparato gubernamental, centralizado y descentralizado, con el fin de asegurar el buen cumplimiento del gobierno electrónico tomando como parámetro la Estrategia Nacional de Desarrollo, como lo contempla el plan de Gobierno del presidente de la República Dominicana.

A este fin la OPTIC podrá realizar labores de auditoría informática, en torno a la implementación de las normas generales definidas, además de la elaboración de indicadores que nos ayuden a entender en términos generales la situación o estado de arte del país en torno a las TIC en el Gobierno, de cara a los organismos locales e internacionales que miden los avances en esta materia.



V.3.1 Auditoría

En este ámbito debemos:

- . Definir rol y alcance de la OPTIC en auditoría y supervisión de proyectos de TIC del Estado (incluir en marco legal)
- . Seguimiento y evaluación técnica de alcance de ejecución de proyectos del Estado

Control

- . Dar seguimiento, controlar y auditar continuamente a las instituciones para velar por el cumplimiento de las normativas y estándares establecidos por la OPTIC
- . Desarrollar mecanismos de control de la inversión en tecnologías acorde a los parámetros establecidos (acuerdos interinstitucionales OPTIC – Contraloría – Compra y Contrataciones)
- . Compartir y articular los resultados de las auditorías con el resto de las instituciones que tienen roles transversales en el Estado y también acordar con el Ministerio de Administración Pública (MAP) que las mismas sean consideradas en la evaluación del Modelo CAF (Common Assessment Framework) o Marco Común de Evaluación, de manera que tengan peso específico en la selección de las instituciones que son premiadas cada año

V.3.2 Observatorio

El desarrollo de un observatorio nacional en torno a las TIC en términos generales, y su aplicación en el Estado en términos específicos, permitiría conocer el estatus de las mismas en el país, y socializar el mismo tanto dentro como fuera de la república, unificando las informaciones que en torno al tema toman los organismos internacionales y nacionales.

A este fin es necesario asumir función de liderazgo en eDominicana, y participar de iniciativas país para el cumplimiento de los acuerdos internacionales de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

V.3.2.1 Indicadores y Estadísticas

El observatorio se basará fundamentalmente en datos y estadísticas, para lo cual debemos como primer paso definir los indicadores, parámetros y forma de recolección. Las siguientes actividades nos presentan una idea de cómo iniciar el proceso.

Indicadores Internacionales

- . Crear mecanismo de recopilación de la información del impacto que tiene la OPTIC a nivel de Gobierno, empresa, ciudadanos y servidores públicos.
- . Evaluar las capacidades (preparación) de los actores de Gobierno, empresa, ciudadanos y servidores públicos para asumir Gobierno Electrónico.
- . Evaluar los niveles de cumplimiento de las instituciones gubernamentales en aspecto regulatorios de TIC asociados a la OPTIC.

Los indicadores a las que se les dará seguimiento son:

- . United Nations Government Survey - Secretariat
- . eGovernment Survey – ONU
- . Global Information Technology Report (GITR), Networked Readiness Index – Foro Económico Mundial
- . Transparencia Internacional
- . Compendium of ITC Applications on Electronic Government
- . UNCTAD – Information Economic Report
- . International Telecommunications Union -ITU- (ICT Development Report - Measuring The information Society)
- . Banco Mundial (Doing Business)
- . Digital Economy Rankings beyond e-Readiness by The Economist Intelligence Unit

Indicadores Nacionales

En este aspecto se formularán recomendaciones a partir de estos indicadores y que las mismas sean consideradas como parte de la END, Sistema Nacional de Inversión Pública y la eDominicana.

V.4 EJE ACCESO UNIVERSAL

Este eje aborda las actividades necesarias para acercar a la ciudadanía en general, a las informaciones y servicios relevantes y necesarios para la interacción Ciudadano-Estado, de forma integrada y transversal, utilizando la tecnología como plataforma de acceso.

Este es el paso más relevante desde el punto de vista del ciudadano institucional o la persona física.

Este eje podríamos tratarlo desde diferentes aristas, sobre las cuales desarrollaremos diversas actividades.



V.4.1 Acceso a la información

Las primeras actividades a realizar serían:

. Reenfoco de los procesos de apoyo de la OPTIC en relación a Portales, Call Centers y Centros de Atención Ciudadana (Presencial, Web y Teléfono)

V.4.2 Acceso a la tecnología por parte de la ciudadanía

A fin de facilitar el acceso a tecnología deberíamos:

- . Identificar recursos y promover proyectos que apoyen programas sociales orientados a facilitar el acceso de la ciudadanía a las TIC (Ej: Junta Andalucía)
- . Promover el tratamiento preferencial en aspectos impositivos para facilitar el uso y aplicación de tecnología
- . Incentivar la participación ciudadana como ente integrador y fundamental del Estado.

V.4.3 Educación

En conjunto con la promoción se hace necesario:

- . Fortalecer, desarrollar y promover programas educativos que ayuden a reducir la brecha digital
- . Desarrollar y promover programas que garanticen el acceso de la mujer a las TIC
- . Fomentar e incentivar las iniciativas orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía a las TIC por parte de organizaciones de corte social y filantrópico
- . Propiciar la adopción de las TIC en los procesos de las empresas privadas

V.4.4 Promoción

Al tiempo que educamos:

- . Asumir un rol proactivo para dar a conocer los canales de prestación de servicios a la ciudadanía
- . Establecer reconocimientos a las buenas prácticas en materia de TIC de las instituciones del Estado
- . Fomentar las buenas prácticas TIC institucionales (Gobierno/Sector Privado)
- . Establecer reconocimientos a la adopción de TIC en los procesos de las empresas privadas



CA
LI
DAD

VI.
POLÍTICA
DE CALIDAD

Atendiendo el eje normativo, hemos adoptado varias prácticas de calidad, que incluyen: el modelo de excelencia del Marco Común de Evaluación (CAF) y los Sistemas de Gestión de la Calidad para Servicios de Tecnologías de la Información basados en las normas ISO 9001:2008 e ISO 20000-1:2011.

Estos nos permiten ofrecer servicios de calidad orientados a la satisfacción de nuestros clientes. Con la Certificación ISO 20000-1:2011, nos convertimos en la primera y única organización dominicana en conseguir dicha Certificación para servicios de TI, en la Administración Pública, así como orientar, fomentar y lograr una implementación de estándares para TIC de todos los departamentos de Tecnologías de la Información del Estado.

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación OPTIC, entonces, se compromete a contribuir a la transformación del Estado Dominicano mediante el fortalecimiento institucional, la tecnología, la transparencia, la mejora continua de nuestros procesos y servicios, la prestación de servicios de calidad y clientes satisfechos según sus expectativas y necesidades, cumpliendo con la normativa y el marco regulatorio vigente.

Nos proponemos garantizar a nuestros clientes, servicios:

- ★ De Excelencia
- ★ Profesionales
- ★ Eficientes
- ★ Disponibles



MADUREZ

VII.
MODELO
DE MADUREZ

Las Metas Presidenciales Prioritarias para el periodo 2012-2016, Están apoyadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) donde los cuatro ejes principales de dicha iniciativa se definieron en detalle. Los cuatro ejes son los siguientes:

. Eje1 - Desarrollo Institucional

. Eje2 - Desarrollo Social

. Eje3 - Desarrollo Productivo

. Eje4 - Desarrollo Sostenible

En el eje de desarrollo institucional las TIC, de acuerdo a los compromisos asumidos como país ante los organismos internacionales como la ONU, el BID, el Banco Mundial, entre otros y según se establece en las políticas transversales la Estrategia Nacional de Desarrollo en el capítulo 3 artículo 16. El Gobierno debe promover el uso de las TIC como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar la 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.

El objetivo a largo plazo del esfuerzo que se plantea e inicia con la estrategia de Gobierno Digital es incentivar y facilitar la transformación de los procesos públicos y privados en República Dominicana, utilizando las TIC como herramienta integradora de producción y democracia, que permita transformar la estructura productiva y modelo económico de la República Dominicana, en un modelo basado en conocimiento y economía digital.

Para lograr la implantación y desarrollo del Gobierno Electrónico y Abierto y la Economía Digital, la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), ha diseñado un Entorno de crecimiento hacia una madurez institucional, según prioridad e importancia:

MODELO DE MADUREZ / « Del Gobierno Accesible a la Economía Digital »





E VIII.
EQUIPO
DE TRABAJO

QUI
PO

EQUIPO DE IMPLEMENTACIÓN

DIRECCIÓN
GENERAL

Armando García

CONTENIDO
WEB

Miguel Guerra

ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA

Santa García

ATENCIÓN
CIUDADANA

Juana Manzueta
Julissa Quintero

PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO

José Luis Liranzo
Shalen Pérez
José Guerrero

NORMATIVA Y
ESTÁNDARES

Elvyn Peguero

COMUNICACIÓN
Y PRENSA

Alexander
Valenzuela

RELACIONES
INTER-
INSTITUCIONALES

Johanna Tarrazo

LEGAL

Eugenia Rosario

TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

Charli Polanco

TELE-
COMUNICACIONES

Daniel Medrano

ESTUDIOS E
INVESTIGACIÓN
e-GOB

Mario Grullón

RECURSOS
HUMANOS

Glenny Castro

ASESORES

Santiago Colomé
Leandro Félix

Diagramación: Luis Navarro
Identidad Institucional: Jonathan Marquez
Corrección de Estilos: Mario Díaz