

# Creación de un Índice de Uso de TIC e Implementación de e-Gobierno en la República Dominicana

José Luis Liranzo Paulino

Investigador Asociado,

Departamento de Investigación, Innovación y Asuntos Internacionales de UNAPEC;  
Director de Estudios Investigación y Estrategia de Gobierno Electrónico, OPTIC

Eliaquin Encarnacion

Oficial a Cargo,

Encargado de la División Observatorio e Investigación de Gobierno Electrónico  
OPTIC

## RESUMEN

Este documento describe la herramienta diseñada para medir de manera sistemática los esfuerzos que han sido y están tomando las instituciones públicas de la República Dominicana en aras de implementar soluciones TIC y servicios ciudadanos de gobierno electrónico. Se sostiene la tesis que la implementación de este tipo de índices acompañado de una lista de “ranking” de cada una de las instituciones involucradas, deviene en el logro de objetivos adicionales de promoción, fomento y desarrollo de las TIC en el sector público como consecuencia directa o indirecta de la implementación de este tipo de herramientas.

**Categorías y Descriptores:** [Información y las Comunicaciones] [IT Governance]: Conocimiento y Sociedad de la Información, Gobierno Electrónico. **Condiciones Generales:** La investigación sobre la aplicación del gobierno electrónico, brecha digital y la uso de TIC. **Palabras claves:** Información, Tecnología, Comunicación, TIC, Sociedad de la Información, Gobierno Electrónico, Conocimiento, e-gobierno, Brecha Digital.

## 1. INTRODUCCIÓN

Según el estudio “Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en la Republica Dominicana – Retos y limitaciones”<sup>1</sup>, La implementación de servicios de gobierno electrónico ha sido más difícil por la duplicidad de soluciones y la poca coordinación de implementación de proyectos TIC. Para atender esta deficiencia del esfuerzo, la OPTIC (entidad normativa de TIC y e-GOB) ha diseñado un índice y ranking de instituciones públicas para medir el avance de implementación de las TIC y e-Gobierno en las mismas.

Las numerosas iniciativas introducidas por gobierno de República Dominicana para mejorar los procesos de gobierno mediante el uso de las TIC (por ej. la publicación de la información en los sitios web o portales para apoyar la transparencia y rendición de cuentas), sirvieron como fuentes directas que el equipo de investigación utilizó para enriquecer y añadir valor a los análisis finales de la instituciones gubernamentales incluidas en esta lista o “ranking”

También enumera los objetivos adicionales de promoción, fomento y desarrollo de las TIC en el sector público como consecuencia directa o indirecta de la implementación de un índice competitivo.

## 2. ENFOQUE/METODOLOGIA

Dado que la OPTIC tenía un cuerpo de información obtenida por diversos estudios de investigación y que estos estaban almacenados de manera jerárquica y divididos en sectores y que adicional a estos datos se había identificado una falta de coordinación de implementación de las TIC y el e-Gob en las instituciones públicas del gobierno dominicano; Se decidió aprovechar estas realidades y crear una herramienta para medir dichos avances, además de promover su publicación y conocimiento general para que la misma sirva de incentivo a las instituciones rezagadas en la implementación de estos tópicos a adelantar sus agendas de implementación y así lograr un avance más acelerado de implementación de las TIC y e-Gob.

El equipo de investigación recopiló su cuerpo de datos de varias fuentes: el estudio “Levantamiento del Desarrollo de Gobierno Electrónico en la República Dominicana”, realizado a través de entrevistas presenciales en las instituciones del gobierno, evaluación de portales gubernamentales y las nóminas publicadas en las secciones de transparencia de las instituciones. Un total de 63 instituciones han sido incluidas en este índice.

El índice del 2013 se apoya en 2 ejes estratégicos o pilares que son: Infraestructura TIC e Implementación del Gobierno Electrónico. Estos ejes a su vez están divididos en 6 sub-pilares que son: Hardware, Software, Recursos Humanos, Desarrollo de Servicios Ciudadanos y Transparencia, Presencia Web y Estándares y Mejores Prácticas.

Uno de los resultados de esta herramienta será un “ranking” nacional de implementación TIC y Gobierno Electrónico basado en 100 puntos.

### **3. INDICADORES**

Cada evaluación institucional incluida en este índice contiene una serie de indicadores cuyos valores individuales se obtuvieron según la sección 2 de este documento “enfoque/metodología”. La evaluación determina la fracción en base a 100 puntos que cada valor que obtuvo la institución contribuye al total de puntos de la misma.

La definición de cada indicador y su peso en puntos es definida a continuación. El total de puntos a obtener de la sumatoria de los valores de los indicadores es 100. La proporción obtenida entonces sitúa la institución dentro de una lista o “ranking” de instituciones. A mayor puntuación mejor posicionamiento de la institución en el ranking.

#### **Infraestructura TIC (40 puntos)**

La infraestructura TIC está compuesta de equipos o hardware, programas y sistemas operativos y el personal que maneja ambos. Esta sección evalúa el nivel de avance en este pilar.

##### **Hardware (18 puntos)**

###### **Datacenter:**

Evalúa el centro de procesamiento de datos y el equipamiento, control e implementación del mismo.

###### **Conectividad:**

Evalúa la capacidad que tiene la institución de establecer conexiones tanto internas como externas.

###### **Continuidad:**

Evalúa aspectos como las medidas de prevención y los planes de recuperación de desastres implementados para que los servicios institucionales continúen funcionando o sean reestablecidos en el menor tiempo posible en caso de desastres o imprevistos.

##### **Software (10 puntos)**

###### **Software Libre:**

Evalúa el uso de sistemas operativos y bases de datos de código libre.

###### **Interoperabilidad/Interconexión:**

Evalúa la capacidad institucional de establecer conexiones a nivel de red o aplicación con otras instituciones públicas.

###### **Seguridad:**

Evalúa las medidas de seguridad tomadas para proteger los equipos a nivel de software.

##### **Recursos Humanos (12 puntos)**

###### **Capacitación:**

Evalúa el que se hayan invertido recursos para la capacitación del personal.

###### **Brecha de Género:**

Evalúa que las oportunidades de contratación y crecimiento profesional estén disponibles para las mujeres en la misma medida en que lo están para los hombres.

**Seguridad TIC:**

Evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad implementados en la institución.

**Medio Ambiente y TIC:**

Evalúa la implementación de políticas medioambientales tales como la reducción del uso del papel, la digitalización de documentos y el tratamiento de basura tecnológica.

**Implementación de E-Gob (60 puntos)**

Esta sección mide el avance de la disponibilidad de los servicios ofrecidos por las instituciones gubernamentales al ciudadano, los negocios, los empleados y otras instituciones gubernamentales.

**Estándares y Mejores Prácticas: (18 puntos)**

Evalúa el seguimiento y cumplimiento de la institución a las normas y lineamientos establecidos por las entidades reguladoras en materia de gobierno electrónico a nivel nacional, así como la implementación de buenas prácticas y estándares internacionales en el manejo cotidiano de las operaciones de la institución.

**Presencia Web: (2 puntos)**

Evalúa la presencia de la institución en la red y el cumplimiento de su portal con las normas establecidas por el organismo regulador en materia TIC.

**Servicios Ciudadanos y Transparencia (40 puntos)**

Evalúa el desarrollo de los servicios institucionales ofrecidos por la web los cuales pueden ser informativos, interactivos y transaccionales, así como la implementación de la sección de transparencia en base a las normas establecidas por el organismo regulador en materia TIC.

**4. RESULTADOS**

El análisis detallado de los datos recogidos produjo los siguientes resultados:

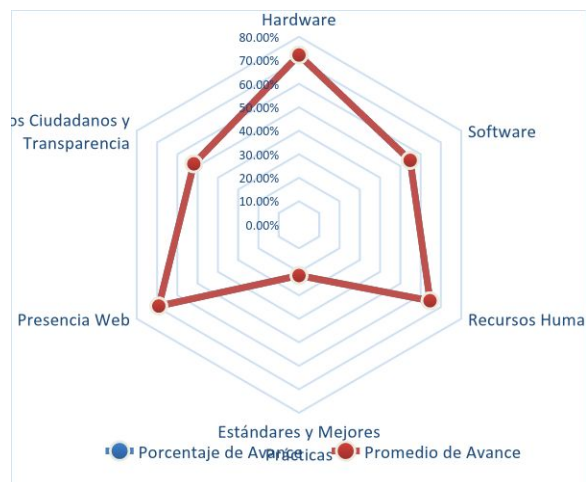
El primer ejercicio de aplicación del índice y creación de la lista de ranking de implementación de TIC y e-GOB hecho en Dic 2013, incluyó a 63 instituciones del gobierno central.

El iTICge promedio de todas las instituciones evaluadas es de 51.57 puntos, valor que se puede tomar como el **índice nacional de Rep. Dominicana** de implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación y Gobierno Electrónico.

El porcentaje de avance de los pilares es el siguiente: Infraestructura TIC: 64.90%; Implementación de e-Gob: 42.68%

Los porcentajes de avance de los sub-pilares medidos son los siguientes:

Hardware: 71.37%; Software: 54.23%; Recursos humanos: 64.09%; Estándares y mejores prácticas: 21.25%; Presencia web: 68.06%; Servicios Ciudadanos y Transparencia: 51.05%.



## 5. CONCLUSIÓN

El uso de las tecnologías para mejorar la productividad se ha convertido en una regla para medir la competitividad de una institución y últimamente de un país. En este sentido la Rep. Dominicana presenta un índice de 51.57 puntos de 100 posibles para medir la madurez de avance de uso de las TIC. Entonces, las áreas para implementar mejoras en el uso de las tecnologías son varias e importantes. Este índice pretende convertirse en una herramienta que fomente la competencia por mejorar dicha conclusión.

Se denota una deficiencia generalizada en el uso de los estándares y mejores prácticas de tecnología. El 30% de las instituciones entrevistadas ha implementados solo una buena práctica y un 53% no ha implementado ninguna. Eso significa que el 84% de las 63 instituciones entrevistadas no utiliza de manera generalizada las buenas prácticas y estándares de buen uso de tecnología.

Otra área que presenta deficiencia es la implementación de servicios transaccionales en las páginas Web de las instituciones públicas. El 84.1% de las instituciones entrevistadas muestra un 40% o menos de desarrollo de sus servicios en forma transaccional.

Sin embargo en cuanto a implementación de medidas de seguridad tecnológica, el país encuentra en una excelente posición con relación a seguridad de desktop. El 89% de las instituciones entrevistadas ha implementado en al menos un 99% de los indicadores medidos para determinar buena seguridad de desktop.

En cuanto a buen gobierno, podemos destacar que las secciones de transparencia de las instituciones entrevistadas están implementadas de manera apropiada. El 82% de las instituciones implementa en su portal el 100% de los indicadores medidos de transparencia.

Por último, se destaca la realidad que un 89% de las instituciones posee un data center en diversos niveles de implementación y uso.

## 6. AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a la Oficina Presidencial de la República Dominicana para las TIC (OPTIC) por permitirnos usar sus datos. Para UNAPEC y su Vice-rector de Investigación Luz Madera PHD para apoyar este esfuerzo.

## 7. REFERENCIAS

1. LIRANZO José, ENCARNACIÓN, Eliaquín. Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en la Republica Dominicana – Retos y Limitaciones. Santo Domingo, República Dominicana. <https://www.dropbox.com/l/gITfexdEupojDTwqdkiha9>