

Transformando vidas con soluciones digitales innovadoras. Laboratorio de Innovación Digital de la OGTIC y sus aportes a la población dominicana

Indhira Castro Reyes^(*)

Resumen: Las personas representan las sociedades y son el núcleo para el desarrollo económico de un país, por ello su calidad de vida debe ser una de las prioridades de cada Gobierno. Es evidente que, cuando las acciones, iniciativas y proyectos ponen en el centro a las personas y sus necesidades, transforman el entorno que las rodea.

La República Dominicana está apostando por convertirse en una nación a prueba de futuro. Estamos en la búsqueda de adaptarnos a la nueva era de transformación digital, de la mano de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), institución que desde el 2004 ha reducido la brecha digital y posibilitado mayor acceso a las tecnologías como herramienta de cambio y mejora de la calidad de vida de la población dominicana.

En el 2021, con la finalidad de seguir respondiendo a los desafíos sociales y económicos de las comunidades, surge la necesidad de satisfacer las demandas ciudadanas de este tiempo con metodologías de trabajo innovadoras que impacten la vida de los ciudadanos. Por esto, la OGTIC crea el primer Laboratorio de Innovación Digital de la República Dominicana, una plataforma de co-creación enfocada en el servicio a la ciudadanía, por medio de la inclusión de la innovación y las tecnologías en la administración pública.

Durante este camino de transformación digital en el país, el Laboratorio de Innovación Digital por sus siglas LID, ha enfrentado diversos desafíos trabajando en términos de innovación digital y digitalización de servicios públicos. Uno de los primeros retos fue la creación de la metodología de trabajo del laboratorio, la cual a través de sus etapas hace posible interiorizar y empatizar con los retos sociales, para así crear productos, experiencias y servicios públicos de la mano de las tecnologías.

Palabras clave: Soluciones digitales - innovación - Laboratorio de innovación digital - República Dominicana

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 53]

^(*) Psicología Laboral. Master en Cultura Contemporánea: literatura, instituciones artísticas y comunicación cultural.

Laboratorio de Innovación Digital

Esta metodología destaca como principales objetivos del LID, co-crear servicios públicos digitales que den respuesta a los problemas sociales actuales, en conjunto a las entidades del Gobierno dominicano y sus ciudadanos, y promover la cultura de innovación en la República Dominicana, por medio de entrenamientos y actividades que deriven en innovaciones, soluciones digitales y nuevas oportunidades económicas que faciliten la experiencia del ciudadano.

Nuestra guía de trabajo funciona bajo los conceptos de Design Thinking y la filosofía Scrum y Kanban, con adaptaciones a nuestro entorno y las necesidades del proyecto. Esta metodología se divide en tres etapas consecutivas y dos transversales que involucran una cultura de trabajo ágil, que posibilita la realización de proyectos en menor tiempo y con mayor calidad para los ciudadanos. Estas etapas están conformadas por¹:

Recepción e identificación de proyectos: En esta primera etapa, el LID hace un llamado a proyectos a través de convocatorias definidas por temáticas y criterios específicos que permiten seleccionar las mejores propuestas con impacto significativo para el Gobierno y la ciudadanía en materia de gobierno electrónico e innovación.

Investigación y planificación: Esta segunda etapa busca maquetar la solución y crear una declaración de problema viable y significativa, que sirva de guía para enfocarse de la mejor manera en el usuario. Para asegurar esto, se definen un conjunto de metas, tareas y responsabilidades acorde a las expectativas y objetivos de las partes involucradas en el proyecto.

Puesta en marcha: En esta tercera etapa se tienen en cuenta los hitos fundamentales del proyecto que se delimitaron en la planificación y las entregas parciales del mismo, para procurar llegar en tiempo y forma a estas entregas. En este ciclo la comunicación entre los intervinientes del equipo es fundamental para garantizar un mayor control sobre el progreso, uso de recursos y los plazos, por esto nos apoyamos a través de plataformas digitales como: Miro, Trello y Asana, para mantener los proyectos actualizados y obtener una oportuna retroalimentación.

Prototipo y QA: En esta etapa buscamos probar el diseño y su funcionalidad, asegurar la calidad que el cliente espera, así como revisar que se cumplen los criterios que se acordaron en la definición del proyecto. Por esto, en esta etapa se procura que no se produzcan errores, bugs o cualquier condición que haga fallar nuestro producto o servicio.

Medición de impacto: Cada uno de los proyectos desarrollados en el LID tienen un fin social y político, por tanto, deben medirse con relación a los objetivos de quienes los llevaron a cabo y sus principales beneficiarios. En esta etapa se busca llevar a cabo la medición de estos a través de grupos de control, grupos experimentales y otras herramientas de medición.

Para gestionar el cumplimiento de esta metodología, el laboratorio utiliza múltiples herramientas que facilitan el desarrollo de cada etapa, incluyendo actividades de investigación y experimentación, prototipando el producto o servicio y finalizando con un Producto Mínimo Viable (MVP).

Gracias a este proceso de trabajo, el LID ha desarrollado soluciones digitales de impacto para la población dominicana que han posibilitado la reducción de la brecha digital y mejores canales de servicios. Dos de los productos que han impactado de forma positiva fueron creados a partir de la primera convocatoria a Soluciones Disruptivas para Desafíos Públicos, dirigida a instituciones públicas dominicanas para postular proyectos que busquen la creación, modificación o mejora total de un servicio o producto digital que beneficie a la ciudadanía.

En esta convocatoria aplicaron un total de siete instituciones y se seleccionaron dos proyectos. El primero fue parte del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y consiste en un catálogo digital e interactivo del patrimonio geo-referenciado denominado Explora RD, que busca promocionar y dar a conocer los recursos patrimoniales naturales y culturales de todas las provincias de la República Dominicana a fin de que puedan ser visitados por personas interesadas en el turismo cultural.

El segundo proyecto fue postulado por parte del Banco Agrícola, titulado Crédito a tiempo. Este permite responder a solicitudes en corto tiempo y dar información instantánea por medio de la eliminación de los documentos físicos. En adición a esto, se logró estandarizar el modelo de trabajo para que pueda ser ejecutado en todas las sucursales a nivel nacional². La OGTIC es servicio por y para la gente, por ello a través del trabajo constante de los equipos, se ha logrado reducir los procesos burocráticos en el sector público con el programa Burocracia Cero, el cual tiene por objetivo implementar marcos normativos claros y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios públicos de cara al ciudadano.

Como parte de este programa el Laboratorio de Innovación Digital desarrolló el Portal Único de Servicios Gob.do. Una plataforma única que permite a la ciudadanía encontrar y acceder en una página web central, a todos los trámites y servicios gestionados por las diferentes instituciones de la administración pública. Gracias a este los ciudadanos pueden ahorrar tiempo y recursos al solicitar diferentes servicios el mismo día y en un mismo lugar³.

En el desarrollo de iniciativas de gobierno abierto, que posibiliten formar el talento humano requerido para el desarrollo económico y social sostenible, se realizó la implementación de una plataforma web que comprendiera todas las ofertas de becas y ayudas de las instituciones y universidades del país. Con este Portal de Becas tu Futuro, se han lanzado alrededor de ocho convocatorias que dieron acceso a la educación a personas de escasos recursos para estudiar carreras de grado y maestrías en el país y el extranjero⁴.

A su vez, con la puesta en marcha de este portal los estudiantes que apliquen a una beca estarán informados de las etapas de su evaluación y será visible el resultado de su aplicación. Es un portal adaptable a cualquier dispositivo, fácil de usar y con un rápido tiempo de carga que beneficia a los alumnos a obtener oportunidades educativas sin moverse de su hogar, ahorrando tiempo y esfuerzos.

Es primordial crear proyectos e iniciativas que garanticen el acceso y utilización de las tecnologías en la población de la República Dominicana de forma segura y accesible, así como orientar nuestro trabajo en el desarrollo de la innovación, la eficiencia y productividad en los diversos sectores del país. En ese sentido, la OGTIC junto al Gabinete de Innovación, en conmemoración al Día Mundial de la Creatividad y la Innovación realiza el evento Dominicana Innova en la ciudad de Santo Domingo. Una semana dedicada a la celebración de las ideas, el diseño y los tomadores de riesgos e innovadores dominicanos/as por medio del uso de las TIC.

Dominicana Innova, tiene el objetivo de fomentar una cultura innovadora y fortalecer los sistemas del país a través de la innovación y los cambios tecnológicos, mientras involucramos al sector público y privado en un espacio donde se utilicen las tecnologías de manera accesible e inclusiva. Con este evento se pretende contribuir a la reflexión sobre cómo las tecnologías emergentes, las nuevas ideas y las oportunidades en el sector de la economía naranja, pueden aportar al desarrollo de los jóvenes, servidores públicos y emprendedores⁵. Durante 2022 este gran evento presentó diversos bloques temáticos para enseñar cómo las tecnologías pueden aportar a mitigar el impacto del cambio climático, desarrollar urbes sostenibles y generar participación ciudadana. Uno de los bloques de mayor impacto fue Makers con Propósito, una iniciativa que busca crear y difundir soluciones para los retos desatendidos de las personas con discapacidad. Cada encuentro estuvo conformado por makers y “need-knowers” (individuos con un conocimiento personal de un reto desatendido), donde tuvieron la oportunidad de generar ideas innovadoras hasta convertirlas en prototipos físicos y digitales de impacto social positivo.

El evento culminó con la presentación final de los participantes donde estos mostraron diversas soluciones digitales innovadoras tales como: Software inteligente para personas con discapacidad motriz, prótesis y bastón inteligentes con sensor de movimiento y una aplicación de realidad aumentada para niños con autismo.

Gracias a este evento se pudo contribuir a la reflexión sobre cómo la inclusión de las tecnologías, mejoran la calidad de vida de los más necesitados y, a la vez, fue un despertar que dejó en evidencia la necesidad de espacios creativos e innovadores para personas con discapacidad en el país.

Esta semana de la innovación, Dominicana Innova, volverá a celebrarse este 2023 bajo el lema de “La Innovación, desafío y oportunidad”, a fin de contribuir a cerrar la brecha digital y la generación de una cultura innovadora en la República Dominicana, que permita el fortalecimiento de nuestro gobierno y sus ciudadanos a través de la innovación y los cambios tecnológicos. Esta edición estará conformada por ocho bloques temáticos con actividades y actores distintos que se realizarán simultáneamente, un congreso nacional de drones y un ciclo de charlas sobre transformación digital, economía naranja y formación del futuro.

Este año el evento no solo está en la articulación entre la OGTIC, el Gabinete de Innovación y el Viceministerio de Innovación, sino también Transparencia, Instituto Dominicano de Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (Mescyt), el Ministerio de la Juventud, el Laboratorio de Innovación del Banco Interamericano de Desarrollo y el Parque Cibernético junto con actores secundarios, para ofrecer a la población esta plataforma que agrupe, comunique y comparta todo lo que ofrecemos para la generación de un ecosistema innovador.

Cada uno de los bloques temáticos tendrá el propósito de concientizar sobre las tecnologías y formar a los jóvenes encargados del futuro digital de la nación. En esta edición el bloque Makers con Propósito será dedicado a las mujeres, dos días cargados de intención social, donde se convertirán ideas innovadoras en prototipos físicos y digitales que lograrán mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En el marco de este evento, también se inaugurará el bloque Desenlace: Bootcamp de innovación y desarrollo, con el cual se pretende formar a jóvenes de último año de secundaria en desarrollo de plataformas digitales, prototipado, metodologías de pensamiento de diseño y storytelling, con el fin de crear soluciones digitales a un desafío o problemática localizada en una sectorial de la República Dominicana y que al finalizar los participantes deberán presentar en Dominicana Innova con el fin de trabajar en ella desde la OGTIC.

En miras a este gran objetivo de establecer un esquema de inclusión, respeto a los derechos fundamentales y participación ciudadana, el laboratorio también se embarca en el desarrollo e impulso del proyecto de Ciudades Inteligentes. Estas se conocen como ciudades que aprovechan las TIC y otros medios de transformación digital para eficientar sus operaciones y como resultado brindar mejores oportunidades a los ciudadanos.

Dentro de este marco de trabajo de Ciudades Inteligentes, el laboratorio busca crear e implementar prácticas de desarrollo sostenible que aborden los desafíos de las diversas urbanizaciones del país. Desde esta estrategia nace el aplicativo para la zona Este de Santo Domingo, que funciona como canal digital de comunicación directa de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este⁶.

Este aplicativo se realizó con el fin de incentivar a los ciudadanos a conectar con el Gobierno local desde un entorno digital, para así brindar información sobre los canales de servicios, horarios y frecuencias de recogida de basura, noticias relevantes y desde el laboratorio recibir retroalimentación y reclamaciones sobre incidencias.

En el marco de formación profesional el laboratorio ha tenido gran impacto gracias a su programa de capacitaciones. Por medio de este se ha creado un ecosistema de innovación y priorizado los proyectos que generan valor público a la sociedad y promueven el desarrollo sostenible. Este programa de capacitaciones que busca fomentar la innovación, el cambio de cultura y la creatividad en la creación de nuevos productos y servicios digitales, ha beneficiado a más de 1,000 participantes de distintas instituciones del estado. En dicho programa se han realizado formaciones tales como:

Design Thinking: Implementando mejoras en los departamentos del Estado: A través de esta formación en metodología de pensamiento de diseño, se enseña a los servidores públicos como empatizar con las necesidades de los ciudadanos y cuales herramientas permiten mejorar los servicios y productos de la administración pública, hasta convertirlos en soluciones digitales que agregan valor público a la sociedad.

Cómo innovar tu organización en un entorno digital: En esta formación se presentan diversas acciones que fomentan la cultura de innovación en las instituciones gubernamentales, desde el liderazgo participativo y la comunicación fluida, hasta el desarrollo de una metodología de trabajo centrada en las personas, donde los equipos adapten la estrategia de trabajo de acuerdo con el proyecto, para así lograr mayor calidad en menor tiempo.

Introducción al Sistema de Diseño Dominicano: El Sistema de Diseño Dominicano se conoce como una guía central de componentes jerarquizados y reutilizables que permiten a los equipos de interfaz de usuario (UI) y experiencia de usuario (UX) trabajar de forma más rápida y fluida con los portales web de las instituciones del Gobierno Dominicano⁷.

En esta formación el laboratorio presenta este producto que ha creado con el propósito de impactar a la población dominicana, teniendo mayor accesibilidad y entendimiento al momento de utilizar los portales gubernamentales. A su vez, explica el proceso para aplicar Sistema de Diseño Dominicano en las diversas instituciones gubernamentales, implementación de los componentes y plantillas y guía para sobre los lineamientos y puntos a considerar según la NORTIC A2:2021 (Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano)⁸.

En miras de complementar el desarrollo de la infraestructura digital pública, el LID crea el Portal de Developers para APIs Públicas, que permite codificar y diseñar nuevas aplicaciones y servicios públicos digitales para el Estado dominicano. Un espacio para desarrollar herramientas tecnológicas que den respuesta a los problemas sociales actuales⁹.

En esta formación se enseña el impacto de crear servicios digitales según las diversas necesidades de la población. A su vez, cómo implementar la guía de uso de esta ventanilla única para interfaces de programación de aplicaciones y cuáles son las APIs destacadas en la actualidad.

Innovación en la administración pública

El LID tiene por objetivo crear una cultura de innovación en la República Dominicana, por lo que a través de esta formación buscamos demostrar cómo la cultura de innovación digital puede eficientar la administración pública, mientras se mejoran los servicios y productos de cara al ciudadano. Del mismo modo, se presentan metodologías de trabajo y herramientas que propician el desarrollo de iniciativas digitales innovadoras que impulsen el bienestar económico y social del país.

Gracias a estos programas de capacitación, hemos impactado a más de 800 servidores públicos en materia de cultura e innovación digital. Demostrando que el Laboratorio de Innovación Digital de la OGTIC es una apuesta del Gobierno de la República Dominicana que ha permitido deconstruir las nociones del mundo análogo para sumergirse en el digital, con la misión de crear un entorno seguro y próspero para sus ciudadanos.

Por medio de los logros alcanzados es visible cómo las tecnologías de la información y comunicación aportan al desarrollo social y económico del país. Implementar una cultura de cambio digital ha sido la primicia para ir dando pasos hacia la transformación de la nación y sus sociedades.

A su vez, se hace presente que la población dominicana necesita de instituciones que tengan a las personas en el centro y, desde la gestión actual, esto es un hecho. Gracias a los proyectos e iniciativas creados para la gente, se puede garantizar una mejor infraestructura y canales de servicio en diversas instituciones del Estado. Del mismo modo, el acceso y

utilización de las tecnologías con la actualización de políticas públicas y proyectos de innovación centrados en las personas, que permiten a los ciudadanos utilizar las tecnologías para mejorar su calidad de vida.

Gracias a los servicios, productos y programas que se han implementado en las diversas regiones dominicanas, se sigue impactando la vida de los ciudadanos. A la vez, la participación en espacios donde se fomenta la cultura de innovación, economía naranja y formación del futuro de los jóvenes encargados del futuro digital de la nación, la transformación digital de nuestro país es un hecho.

Notas

1. Metodología de trabajo. Laboratorio de Innovación Digital. Pág 6. Disponible online: https://drive.google.com/file/d/1JKcUcZQMM_ynr-2Nc8bwmOzUMgKUWjRp/view?usp=sharing
2. Proyecto: Crédito a tiempo. Banco Agrícola. Pág 1. Disponible online: <https://bancoagricola.gob.do/el-bagricola-inaugura-plataforma-digital-que-reduce-el-tiempo-de-la-aprobacion-de-los-prestamos-en-un-50/>
3. Portal de Servicios del Gobierno Dominicano. OGTIC. Pág 1. Disponible Online: <https://www.gob.do/>
4. Beca tu futuro. OGTIC. Pág 1. Disponible online: <https://becas.gob.do/>
5. Agenda general Dominicana Innova 2022. OGTIC. Pág 1. Disponible online: https://ogtic.gob.do/wp-content/uploads/2022/04/Agenda_General-1.pdf
6. Aplicativo del ayuntamiento Santo Domingo Este. LID. Pág 1. Disponible online: <https://laboratorio.gob.do/proyectos/ayuntamiento>
7. Sistema de Diseño Dominicano. OGTIC. Pág 1. Disponible online: <https://uxkit.digital.gob.do/>
8. NORTIC A2:2021. OGTIC. Pág 1: Disponible online: https://ogtic.gob.do/wp-content/uploads/2021/03/NORTIC-A2_2021_.pdf
9. Portal de Developers para APIs Públicas. OGTIC. Pág 1. Disponible online: <https://developer.digital.gob.do/>

Abstract: People represent societies and are the nucleus for the economic development of a country, therefore their quality of life must be one of the priorities of each Government. It is clear that when actions, initiatives and projects put people and their needs at the center, they transform the environment that surrounds them.

The Dominican Republic is betting on becoming a future-proof nation. We are seeking to adapt to the new era of digital transformation, hand in hand with the Government Office of Information and Communication Technologies (OGTIC), an institution that since 2004 has reduced the digital divide and enabled greater access to technologies such as tool for change and improvement of the quality of life of the Dominican population.

In 2021, in order to continue responding to the social and economic challenges of the communities, the need arises to satisfy the citizen demands of this time with innovative work methodologies that impact the lives of citizens. For this reason, the OGTIC creates the first Digital Innovation Laboratory in the Dominican Republic, a co-creation platform focused on serving citizens, through the inclusion of innovation and technologies in public administration.

During this path of digital transformation in the country, the Digital Innovation Laboratory by its acronym LID, has faced various challenges working in terms of digital innovation and digitalization of public services. One of the first challenges was the creation of the laboratory's work methodology, which through its stages makes it possible to internalize and empathize with social challenges, in order to create products, experiences and public services hand in hand with technologies.

Keywords: Digital solutions - innovation - Digital Innovation Laboratory - Dominican Republic.

Resumo: As pessoas representam as sociedades e são o núcleo do desenvolvimento económico de um país, pelo que a sua qualidade de vida deve ser uma das prioridades de cada Governo. É claro que quando ações, iniciativas e projetos colocam as pessoas e suas necessidades no centro, transformam o ambiente que as cerca.

A República Dominicana aposta em se tornar uma nação preparada para o futuro. Buscamos nos adaptar à nova era da transformação digital, de mãos dadas com a Secretaria de Tecnologias de Informação e Comunicação (OGTIC), instituição que desde 2004 vem reduzindo a exclusão digital e possibilitando maior acesso a tecnologias como ferramenta de mudança e melhoria da qualidade de vida da população dominicana.

Em 2021, para continuar a responder aos desafios sociais e económicos das comunidades, surge a necessidade de satisfazer as exigências cidadãos desta época com metodologias de trabalho inovadoras e que impactem a vida dos cidadãos. Por isso, a OGTIC criou o primeiro Laboratório de Inovação Digital da República Dominicana, uma plataforma de cocriação focada no atendimento ao cidadão, por meio da inclusão de inovação e tecnologias na administração pública.

Ao longo deste percurso de transformação digital no país, o Laboratório de Inovação Digital na sigla LID, tem enfrentado vários desafios trabalhando ao nível da inovação digital e digitalização dos serviços públicos. Um dos primeiros desafios foi a criação da metodologia de trabalho do laboratório, que através de suas etapas possibilita a interiorização e a empatia com os desafios sociais, de forma a criar produtos, experiências e serviços públicos de mãos dadas com as tecnologias.

Palavras-chave: Soluções digitais - inovação - Laboratório de Inovação Digital - República Dominicana.

[Las traducciones de los abstracts fueron supervisadas por su autor]
