



MEMORIAS BUROCRACIA CERO 2020-2022

FASE 1



MEMORIAS BUROCRACIA CERO 2020-2022

FASE 1

Elaborado por:



DIRECCIÓN GENERAL

Darío Castillo

Ministro, Ministerio de la Administración Pública

Peter Prazmowski

Director Ejecutivo, Consejo Nacional de Competitividad

Pedro Quezada

Director General, Oficina de Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación

COLABORADORES

Sheyla Castillo, Gregorio Montero, Laura del Castillo, Adagel Grullón, Arianny Ramírez, Cristian Ramírez, Diana Lebrón, Camila Olivero, Gabriela Molina, Cristian Dickson, Michelle Olivero, Sabrina Pou, Katherine Javier, Lisbet Lorenzo, Johana Guerrero, Bianca Urbay, Glennys Melo, Ángela Mariñez, Dagoberto Peña, Reny De Jesús, Yuleisy Vilorio, Armando Manzueta, Karoline Taylor, Jovanna Nuñez, Marizeth Beato, Zunilda Guillen, Claribel Castro, Kelly Suero, Kaking Choi, Jimmy Gómez, Iván Cruz, Michelle Butler, Carla Camilo, Rachide Ramírez, María Alejandra Alcántara, Jeryant Taveras, María de Lourdes Nuñez, Héctor Comas, Leonardo Castro, Beatriz Medina, Oscar Flores, Yira Rodríguez, Gabriel Fernández, Isabel Bautista, Deyvison García, Melissa Muñoz y Adrialis Herrera.

EDICIÓN Y DIAGRAMACIÓN

Carlos Manuel Romero O.

FOTOGRAFÍA

Jeffrey Rodríguez

1	Mensaje del presidente	4
2	Comisión Ejecutiva	6
3	Sobre Burocracia Cero	8
	Antecedentes	8
	Objetivos y marco legal	10
	Componentes	14
	Comisión Ejecutiva del Programa	40
	Metodología y priorización	42
4	Proyectos y trámites priorizados	44
	Ventanilla Única de Inversión (VUI)	44
	Ventanilla Única de Construcción (VUC)	46
	Ventanilla Única de Formalización (VUF)	47
	Simplificación de trámites de Zonas Francas y Parques Industriales	48
	Registros Sanitarios	49
	Pasaportes	50
	Exequátur	50
	No objeción de uso de suelo	51
	Trámites priorizados del registro civil	51
	Trámites de la Resolución 0002-2021 del Consejo Nacional de Competitividad	52
5	Burocracia Cero en cifras	54
6	Actividades de socialización	56
7	Próximos pasos del Programa Burocracia Cero	98



1



Por años la burocracia del Estado dominicano ha representado en nuestro país, un problema de grandes implicaciones, como elevados costos sociales, servicios públicos ineficientes, bajos niveles de productividad y competitividad, como también la falta de credibilidad de la Administración Pública. Para la ciudadanía la burocracia se traduce en largas filas, regulaciones complejas, requisitos redundantes, tiempos prolongados de respuesta de parte del Estado e ineficiencia en los trámites y procesos.

Con el Programa Gobierno Eficiente, Burocracia Cero, materializaremos un sueño y una promesa que les hice de atacar la burocracia para superar las numerosas trabas que afectan la calidad de vida de los ciudadanos y la productividad de las empresas en el país. Estamos frente al inicio de un proceso de transformación y fortalecimiento de nuestras instituciones, un cambio de la cultura estatal para elevar la eficiencia de la Administración Pública.

Estamos poniendo a su disposición el Portal Único del Estado (www.gob.do), con el compromiso de que en los próximos años, se integren todos los trámites del estado..

Motivamos a todas las instituciones públicas a continuar implementando las acciones enmarcadas dentro del Programa Burocracia Cero, y aquellas que aún no forman parte de este, les exhortamos a sumarse a esta valiosa iniciativa. Tenemos lo necesario para lograr una de las transformaciones más contundentes del siglo XXI.

Felicito a todos los que están trabajando en este proyecto. Es muy grato ver cómo las diferentes instituciones van avanzando en torno a un mismo objetivo: mejorar nuestra capacidad de gestión en momentos de cambio.

¡El cambio sin duda es esto, uno que comienza desde dentro y se tiene que sentir fuera!



Luis Abinader Corona

Presidente Constitucional de la República Dominicana 2020-2024



2 COMISIÓN EJECUTIVA



JOEL SANTOS

Ministro de la Presidencia,
Ministerio de la Presidencia
(MINPRE)



DARÍO CASTILLO

Ministro de la Administración Pública,
Ministerio de la Administración Pública
(MAP)



JOSÉ DAVID MONTILLA

Viceministro de Agenda Digital, Ministerio
de la Presidencia
(MINPRE)



PETER PRAZMOWSKI

Director Ejecutivo
Consejo Nacional de Competitividad
(CNC)



PEDRO QUEZADA

Director General
Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación
(OGTIC)



3 SOBRE BUROCRACIA CERO

3.1 Antecedentes

En las dos últimas décadas, la República Dominicana ha experimentado un período de notable crecimiento económico. Entre los años 2000 y 2019, la economía creció anualmente un 5.3% en promedio, presentando el segundo mayor crecimiento de los países de América Latina en la última década (Banco Mundial, 2022). Sin embargo, aún existen obstáculos importantes que superar para elevar la productividad y competitividad del país. En adición, la crisis socioeconómica y sanitaria generada por el COVID-19 ha creado nuevos retos para reactivar la economía y mitigar las deficiencias que el país venía arrastrando por décadas.

En virtud de esto, el pasado 11 de noviembre de 2020, el Presidente de la República, Luis Abinader, encomendó al Consejo Nacional de Competitividad (CNC), mediante el Decreto núm. 640-20, a desarrollar la **Estrategia Nacional de Competitividad (ENC), hacia el Sueño Dominicano**. Este documento constituye un análisis de los principales factores que representan las barreras que el país debe enfrentar para alcanzar el desarrollo, así como propuestas de cómo atacarlos. La primera reforma de la ENC es el Programa Burocracia Cero. Esta iniciativa, en respuesta al compromiso del presidente con el fortalecimiento de la institucionalidad dominicana, busca elevar la eficiencia de la Administración Pública a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios, y la mejora de la calidad de las regulaciones.

El Estado, a través de sus políticas e instituciones, interviene en la actividad económica y en la interacción social, y puede ser un promotor o un obstáculo para el desarrollo y el bienestar de toda su población (OCDE, 1997). Las instituciones constituyen el conjunto de reglas y procedimientos que delimitan la interacción social, con el objetivo de regular el comportamiento de los distintos actores de la sociedad (North, 1991; Hobbes, 2002; Hodgson, 2006). En ese sentido, el conjunto de instituciones de un país debe establecer los mecanismos, normas y sanciones que rigen los procesos entre los agentes económicos, procurando la distribución equitativa de las riquezas y que el interés colectivo prevalezca sobre el interés individual (North, 1991; OCDE, 1997).

Por tanto, contar con marcos normativos de calidad es fundamental para el fortalecimiento de la institucionalidad, la eficiencia de los mercados y el aumento de la competitividad nacional. Una buena regulación debe fomentar la efectividad de las instituciones públicas, el funcionamiento óptimo de los mercados, y la provisión oportuna y adecuada de bienes y servicios gubernamentales (OCDE, 2012). En efecto, los datos del Índice de Competitividad Global (ICG) evidencian que los países con mayor calidad regulatoria tienden a ser más competitivos (Foro Económico Mundial, 2019).

La República Dominicana padece de altas cargas regulatorias, las cuales afectan la productividad y el clima de negocios. En las últimas décadas, el nivel de complejidad para cumplir



con las regulaciones ha empeorado, principalmente a causa de la baja calidad de estas, la generación de normativas sin medición de sus costos, así como a la falta de mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los objetivos de políticas públicas (CNC, 2020). Estas complejidades obstaculizan la inversión y el comercio, ya que dificultan y encarecen los trámites con los que deben cumplir los ciudadanos y empresarios nacionales o extranjeros.

La burocracia en el país ha representado por años un problema de grandes implicaciones, tales como elevados costos sociales, servicios públicos ineficientes, falta de credibilidad de la Administración Pública, entre otros. Mediante un estudio realizado en 2019 por el CNC y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México (CONAMER), en el que se analizaron 1,873 trámites y 42 instituciones públicas, se determinó que la burocracia estatal representa un costo social de RD\$ 197 mil millones, equivalente a 5.46% del PIB en 2018¹. Estas deficiencias se reflejan en el Índice de Competitividad Global (ICG) 2019, en el que el país obtuvo 32 puntos de 100 en el indicador de trabas regulatorias.

En adición, es importante mencionar el estado del país en cuanto al desarrollo del gobierno electrónico, el cual se refiere al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para modernizar la gestión pública, mejorando la eficiencia, la calidad, la transparencia y la rendición de cuentas (BID, 2004). Actualmente, República Dominicana figura en el puesto 82 de 193 países del

E-government Development Index, debido, principalmente, a las plataformas e instituciones gubernamentales segmentadas o independientes que no se comunican entre sí y, por tanto, dificultan y ralentizan todo tipo de procesos.

Dado lo anterior, el desarrollo del gobierno digital resulta prioritario para elevar la eficiencia de la Administración Pública. Además de contribuir con la reducción de la burocracia a través de la automatización y digitalización de los trámites, el gobierno electrónico también permite: aumentar la participación ciudadana en los procesos de políticas públicas, elevar la transparencia, aumentar la calidad de vida de los ciudadanos, fomentar la innovación, mejorar las infraestructuras, dinamizar la economía, entre otros beneficios (BID, 2016). El compromiso de avanzar en estos aspectos se plasma en la Agenda Digital 2030 impulsada por el Ministerio de la Presidencia.

El Programa Burocracia Cero representa el inicio de un proceso de transformación y fortalecimiento institucional, con el propósito de elevar la productividad y la calidad de vida de los ciudadanos y las empresas. Este busca, principalmente: disminuir el costo social de las regulaciones; facilitar el acceso a los servicios a través de canales digitales y la interconexión de las instituciones públicas; efficientizar y minimizar los requisitos y trámites, a los fines de aumentar la satisfacción ciudadana; y reducir los tiempos de respuesta en los servicios públicos.

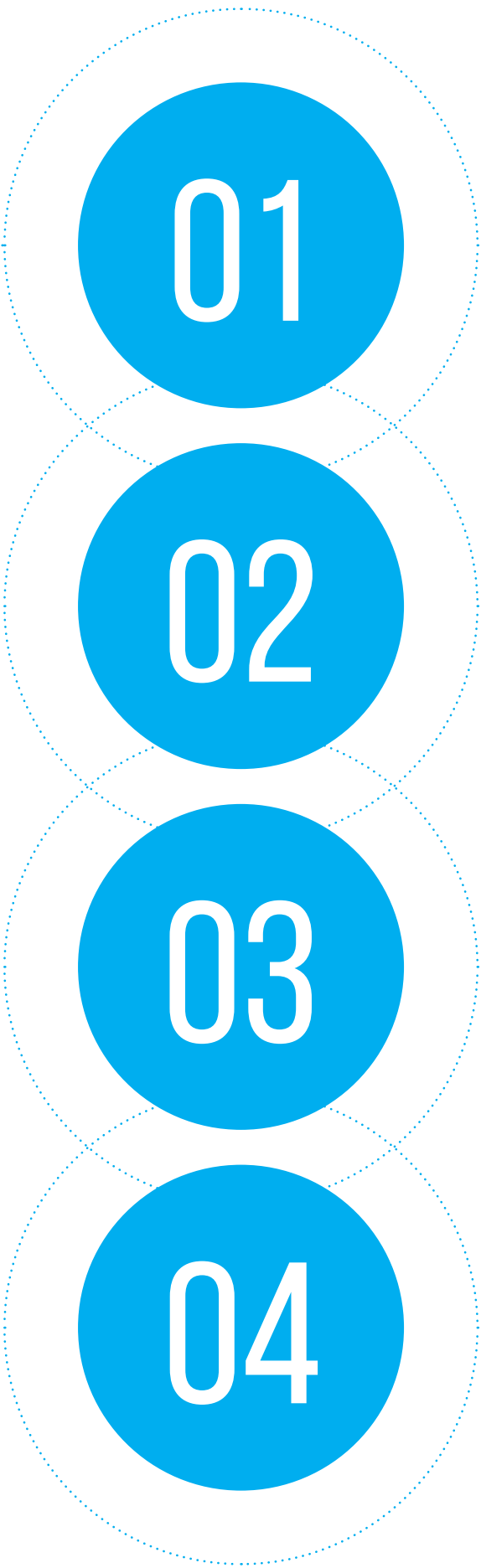
¹ Esta estimación se realizó a partir de la metodología SIMPLIFICA de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria de México (CONAMER), que busca identificar y cuantificar los costos inherentes a la regulación, con base en el tiempo que la misma representa para la sociedad. Partiendo de que el ciudadano o empresario comienza a dedicar tiempo desde el momento en que sabe que debe realizar un trámite para cumplir con una obligación, reuniendo así los requisitos y documentación necesaria que debe presentar ante la Administración Pública y termina cuando transcurre el tiempo que toma la institución en procesar y emitir respuesta.



3.2 Objetivos y marco legal

El Programa Burocracia Cero tiene como propósito promover la eficiencia de la Administración Pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones. De conformidad con el Decreto núm. 640-20, la coordinación de esta labor se le instruye al Ministerio de la Administración Pública (MAP) con el apoyo de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Por disposición presidencial, se conforma la Comisión Ejecutiva de dicho programa, incorporando al Ministerio de la Presidencia (MINPRE), el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), la Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP), y al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) como director ejecutivo del Programa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA



01

Reducir los costos económicos y sociales de las cargas que imponen los servicios públicos a la sociedad.

02

Elevar la eficiencia, transparencia y equidad de la administración pública, mediante la simplificación y el rediseño de procesos.

03

Promover el uso de las tecnologías de la información para la automatización y digitalización de trámites y servicios públicos.

04

Implementar herramientas de mejora regulatoria, con el fin de elevar la calidad de las regulaciones, ampliar la participación ciudadana y confianza en los procesos normativos del Estado.



Además del Decreto núm. 640-20, existen otros instrumentos normativos en los que se enmarca el Programa Burocracia Cero:

DECRETO NÚM. 149-21

De fecha 11 de marzo de 2021

Del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública: tiene como propósito incrementar la capacidad estatal para generar valor público, fortalecer la transparencia y el cumplimiento regulatorio

DECRETO NÚM. 284-21

De fecha 29 de abril de 2021

Declara de alto interés nacional la reforma y modernización del sector salud. En consecuencia, con la asistencia del MAP, se instruye al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSP) a iniciar un proceso de reforma y modernización del sector salud, que esté enfocado en los siguientes lineamientos: 1) Fortalecimiento del rol de rectoría del MSP; 2) Reforma de los órganos que conforman el sector salud; 3) Reestructuración de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS).

RESOLUCIÓN NÚM. 0002-2021 DEL CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

Del 17 de mayo de 2021

Se establecen los trámites priorizados a ser intervenidos por el Programa Burocracia Cero durante el año 2021, y se determina el mecanismo de cumplimiento de las acciones de mejoras identificadas para cada trámite. Además, se designa la Comisión Técnica del Programa Burocracia Cero, compuesta por el MAP, la OGTIC, y el CNC. De igual modo, esta Resolución ordena la designación de los enlaces institucionales responsables de los trámites priorizados, quienes están obligados a rendir un informe sobre las evidencias de cumplimiento, el cual debe ser remitido al MAP.

**LEY NÚM. 167-21, SOBRE MEJORA
REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN
DE TRÁMITES**

De fecha 12 de agosto de 2021

Tiene por objeto definir y articular las políticas públicas dirigidas a la mejora regulatoria y la simplificación de trámites administrativos, considerando los principios rectores de la Administración Pública, mediante la remoción de obstáculos y retardos injustificados, la falta de respuesta a las peticiones, y la coordinación del desarrollo de las actividades que garantice la complementariedad de sus competencias.

DECRETO NÚM. 806-21

Del 17 de diciembre de 2021

Tiene por objeto la reactivación de las Comisiones o Comités Técnicos de Implementación, Coordinación y Seguimiento de las Ventanillas Únicas de Construcción, Inversión y Formalización de Empresas, con la finalidad de integrar en plataformas digitales interconectadas todos los trámites, permisos, registros, licencias, no objeciones, vistos buenos o cualquier otro tipo de aprobación requerido en cada uno de dichos sectores, para la obtención de permisos o registros públicos.

DECRETO NÚM. 92-22

Con fecha del 22 de febrero de 2022

Busca establecer el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, que definirá y orientará el intercambio de información entre las instituciones públicas del Estado dominicano. Los principales objetivos del Marco son: digitalizar los procedimientos institucionales de cara al ciudadano; automatizar el intercambio adecuado y seguro de datos y documentos entre los órganos del Estado; reducir los costos correspondientes a la tramitación y emisión de documentos para la ciudadanía e instituciones; y reducir la duplicidad de documentos que le requieren al ciudadano.



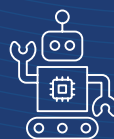
3.3 Componentes



**MEJORA REGULATORIA
Y SIMPLIFICACIÓN**



OMNISCANALIDAD



**AUTOMATIZACIÓN
Y DIGITALIZACIÓN**



INTEROPERABILIDAD



MONITOREO



**INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA**



3.3.1 MEJORA REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Mediante el artículo 27 de la Ley num. 167-21 se le otorga al MAP las atribuciones de supervisión y coordinación de la mejora regulatoria y simplificación de trámites teniendo a cargo establecer los lineamientos para garantizar la calidad de las regulaciones, la generación de trámites eficientes, transparentes y ágiles. Mediante este componente se presentan los avances en la implementación de la Ley considerando las entidades priorizadas. De igual forma, para aquellos trámites priorizados se contempló la revisión normativa y acompañamiento para el levantamiento de sus procesos, con el fin de concretar propuestas de mejoras en aquellos que se requieran. Fueron realizados 35 análisis de calidad regulatoria entre febrero y mayo de 2021.

En cuanto a la simplificación de trámites, cabe mencionar que la Ley núm. 167-21 la define como toda acción o esfuerzo de la Administración Pública que tiene como objetivo la agilización, accesibilidad y comodidad para el desarrollo de los procedimientos administrativos, así como el acercamiento a los administrados, asegurando transparencia y eficiencia. El objetivo de la metodología de simplificación de trámites es proporcionar a las instituciones una herramienta que brinde pautas para la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos, utilizando un modelo estandarizado de simplificación que permita, además, el intercambio de iniciativas y buenas prácticas de procedimientos administrativos similares en instituciones diferentes.

La dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, desde agosto a diciembre de 2020, im-

partió 5 talleres sobre el contenido del Decreto núm. 229-18 a 118 servidores públicos, pertenecientes a 26 instituciones, y 5 talleres sobre la metodología de simplificación de trámites a 96 servidores públicos, pertenecientes a 23 instituciones. Durante el año 2021, se impartieron 4 talleres a 100 servidores públicos pertenecientes a 22 instituciones sobre el contenido del Decreto núm. 229-18, y se realizaron 4 talleres a 119 servidores públicos pertenecientes a 25 instituciones sobre la Metodología de Simplificación de Trámites. En el presente año, por los cambios que introdujo la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, se han realizado, hasta la fecha, 6 talleres sobre las herramientas de mejora regulatoria, capacitando un total de 165 servidores públicos pertenecientes a 35 instituciones.

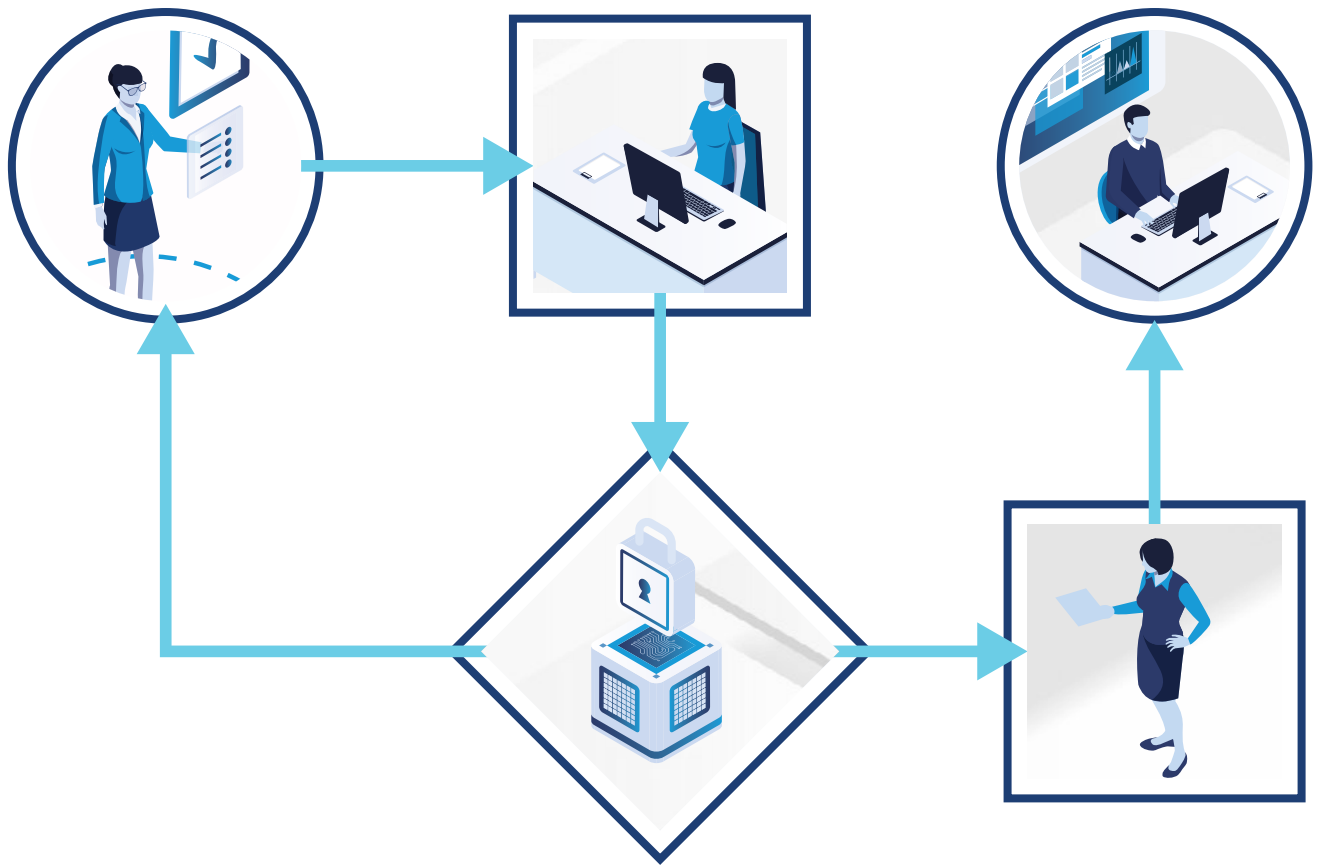
Muy particularmente, en referencia a la mejora y simplificación de los trámites dentro de las instituciones del Estado, en la actual gestión iniciada el 16 agosto de 2020, el equipo de la dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del MAP simplificó 8 trámites en 3 instituciones. Para el año 2021, se planificó la simplificación de 84 trámites, pertenecientes a 20 instituciones, priorizados en la Resolución núm. 0002-2021 emitida por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), en función de sus costes e impacto en la productividad y competitividad nacional. El MAP tuvo la responsabilidad de simplificar 50 trámites pertenecientes a 15 instituciones. Cabe destacar que, de estos trámites, 25 fueron trabajados por la empresa consultora Jacobs, Córdova & Asociados, contratada por el CNC, y los 25 restantes por el equipo de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del MAP.



Dando continuidad a lo establecido en la Resolución núm. 0002-21, en el último trimestre de 2021 se realizaron las evaluaciones de 30 trámites priorizados, pertenecientes a 10 instituciones, con el objetivo de conocer el cumplimiento de las acciones de mejora en aspectos normativos, de procesos, automatización y digitalización. A partir del tercer trimestre del año 2021, de acuerdo con el plan de reactivación de las ventanillas únicas, por instrucciones de Presidencia, se estuvo dando seguimiento a los coordinadores para la simplificación de los trámites priorizados que conforman las ventanillas de Inversión, Formalización (apertura de empresas en 24h), Registro Sanitario y Construcción, incluyendo la No Objeción de Uso de Suelo de los Ayuntamientos. Como resultado de este seguimiento, en el 2022 las ventanillas de Inversión y Construcción priorizaron 16 trámites comunes para ambas, de los cuales 7 trámites pertenecientes a 4 instituciones fueron simplificados para ser integrados a las mismas.

La dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP) tiene programada la contratación de una consultoría para definir la metodología de evaluación, monitoreo y supervisión de trámites simplificados, aplicable a todos los entes y órganos del Estado, según el alcance estipulado en la Ley núm. 167-21. Una vez establecida esta metodología, se estarán evaluando 36 trámites pertenecientes a la Resolución núm. 0002-2021, emitida por el CNC, los cuales se simplificaron en el periodo de agosto-diciembre 2021, así como todos aquellos trámites que hayan sido simplificados por los distintos entes y órganos del Estado.

Para finalizar, estos trabajos de mejoras y automatización de los trámites podrán cuantificarse y darse a conocer con el lanzamiento y puesta en funcionamiento del indicador de Simplificación de Trámites en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Gestión Pública, programado para finales de 2022. Dicho indicador, reflejará los avances de las instituciones priorizadas para la simplificación en el proyecto Burocracia Cero, en sus 3 componentes: regulatorio, de simplificación y tecnológico.



3.3.2 DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente está a cargo de la OGTIC y consiste en el análisis, optimización y transformación de los flujos de procesos, a través de las tecnologías de la información, de forma tal que los ciudadanos y empresas logren obtener el servicio solicitado, de principio a fin, mediante plataformas digitales. Para llevar a cabo el proceso de automatización de trámites se trabaja con la plataforma digital SoftExpert Excellence Suite, la cual es la más completa solución corporativa para la gestión integrada de la excelencia y conformidad empresarial.

Esta plataforma automatiza los principales procesos involucrados en las necesidades de mejoría y optimización de las diversas áreas de negocio de las organizaciones, perfeccionando la gestión, reduciendo costos operacionales, y facilitando el cumplimiento de las principales normas y los reglamentos del mercado. También, complementa y optimiza la utilización de los sistemas de gestión empresarial, estando integrada a los principales mecanismos de planificación de recursos del mercado, a través de conectores listos o desarrollados conforme a la necesidad específica de cada empresa, o para nuestro caso particular, de las instituciones públicas.

Como parte del proceso de automatización se ha desarrollado un plan de comunicación, el cual se basa en contactar a las instituciones para presentarles Burocracia Cero e indagar si sus procesos están automatizados o necesitan apoyo de OGTIC para realizar su automatización. A partir de ahí, se identifica el equipo que llevan a cabo el servicio a automatizar en cada institución, de forma que puedan proveer la información sobre los pasos que conlleva para identificar los puntos a trabajar. Posteriormente, se consolidan los hallazgos, se analizan con el equipo institucional y se inicia el proceso.

Algunas instituciones deciden automatizar y digitalizar sus procesos internamente, y luego se ponen en contacto con la OGTIC para la interconexión. Es importante resaltar que esto es factible siempre y cuando la plataforma digital que se utilice sea compatible con SoftExpert Excellence Suite. En adición, como parte de las propuestas de inclusión de buenas prácticas en la gestión del proyecto, se creó un repositorio de documentación que permite integrar rápidamente a los interesados en participar del proyecto.

De los trámites priorizados, la OGTIC automatizó 40 procesos o servicios, lo cual conllevó las fases de levantamiento, ejecución, sesiones de preguntas, entrenamiento, puesta en producción del servicio y publicación en línea en el Portal Único de Servicios.



3.3.3. OMNICALIDAD

La Omnicanalidad consiste en la unificación de los canales de atención del Estado: Portal Único y Ventanillas Virtuales, Atención Telefónica, PuntoGob y Chatbot. El Portal Único del Estado se conformará como el registro único de trámites y regulaciones, al que se integrarán todos los trámites en línea, garantizando uniformidad en el diseño y experiencia del usuario. El propósito es que, cuando el ciudadano interactúe con el Estado, sin importar a través del canal que sea, reciba el mismo servicio de calidad.

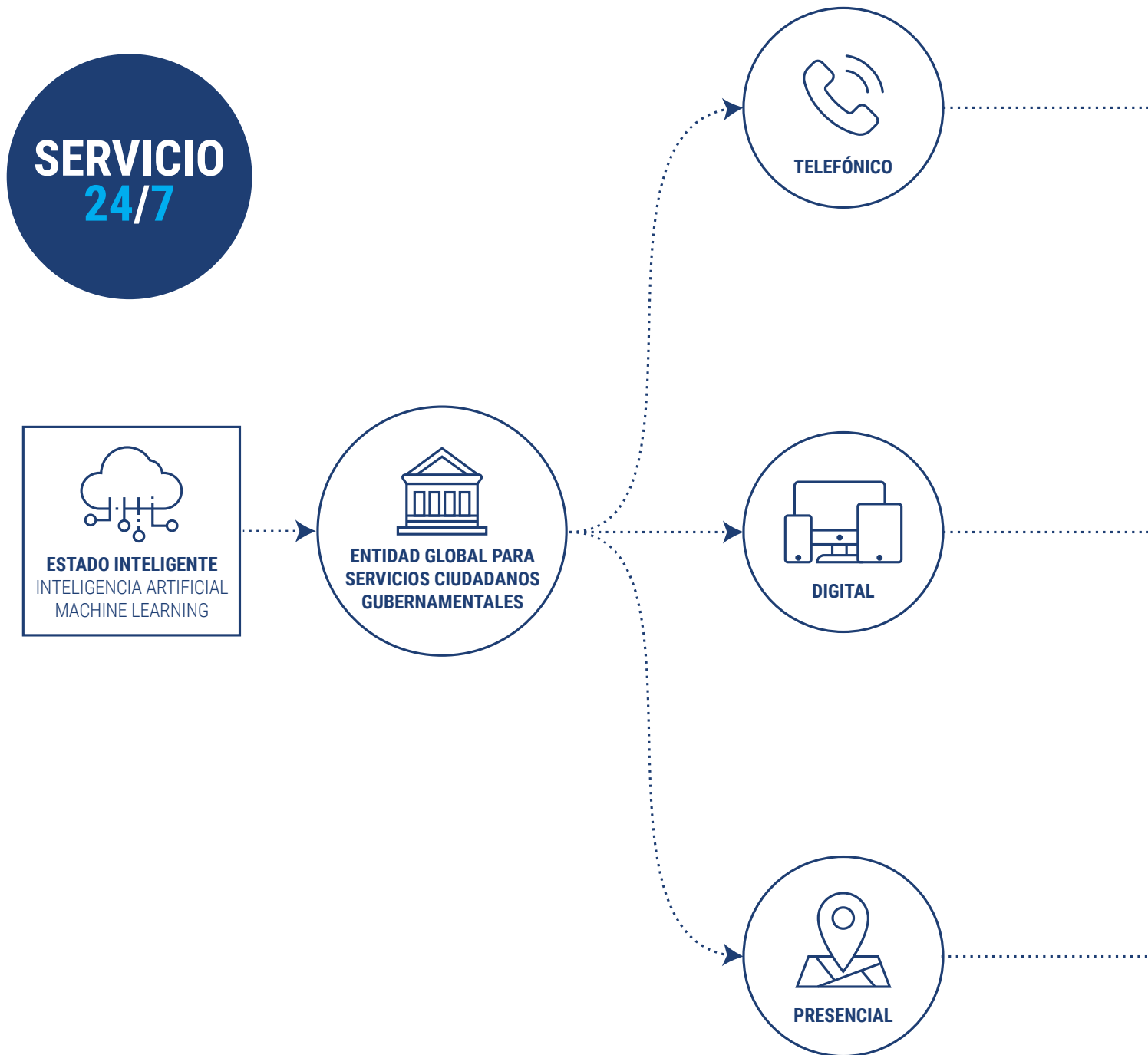
Actualmente, la atención ciudadana se implementa a través de un sistema multicanal compuesto de tres canales principales: las Líneas Telefónicas *462 y 311; Los Centros de Atención Presencial, conocidos como Puntos GOB; y el Centro de Atención Web, que es el portal de servicios en línea ServiciosRD.

El Sistema Omnicanal de Atención Ciudadana busca brindar servicios de manera única y fluida a todos los ciudadanos en todos los canales, tanto online como offline, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Esto quiere decir que los ciudadanos pueden iniciar, retomar y finalizar cualquier trámite gubernamental en el medio más conveniente: sitio web, redes sociales, correo electrónico, llamada telefónica y asistencia presencial. En consecuencia, el Sistema Omnicanal de Atención Ciudadana procura centrar todos los servicios generales del Estado, ayudando a la productividad y al desarrollo competitivo de la nación, provocando un impacto económico positivo a través de una herramienta que manifiesta la implementación de Burocracia Cero.

Este Sistema Omnicanal de Atención Ciudadana permite a los ciudadanos la autogestión de los servicios y trámites gubernamentales, gracias al uso de las tecnologías de la información e inteligencia artificial, permitiendo:

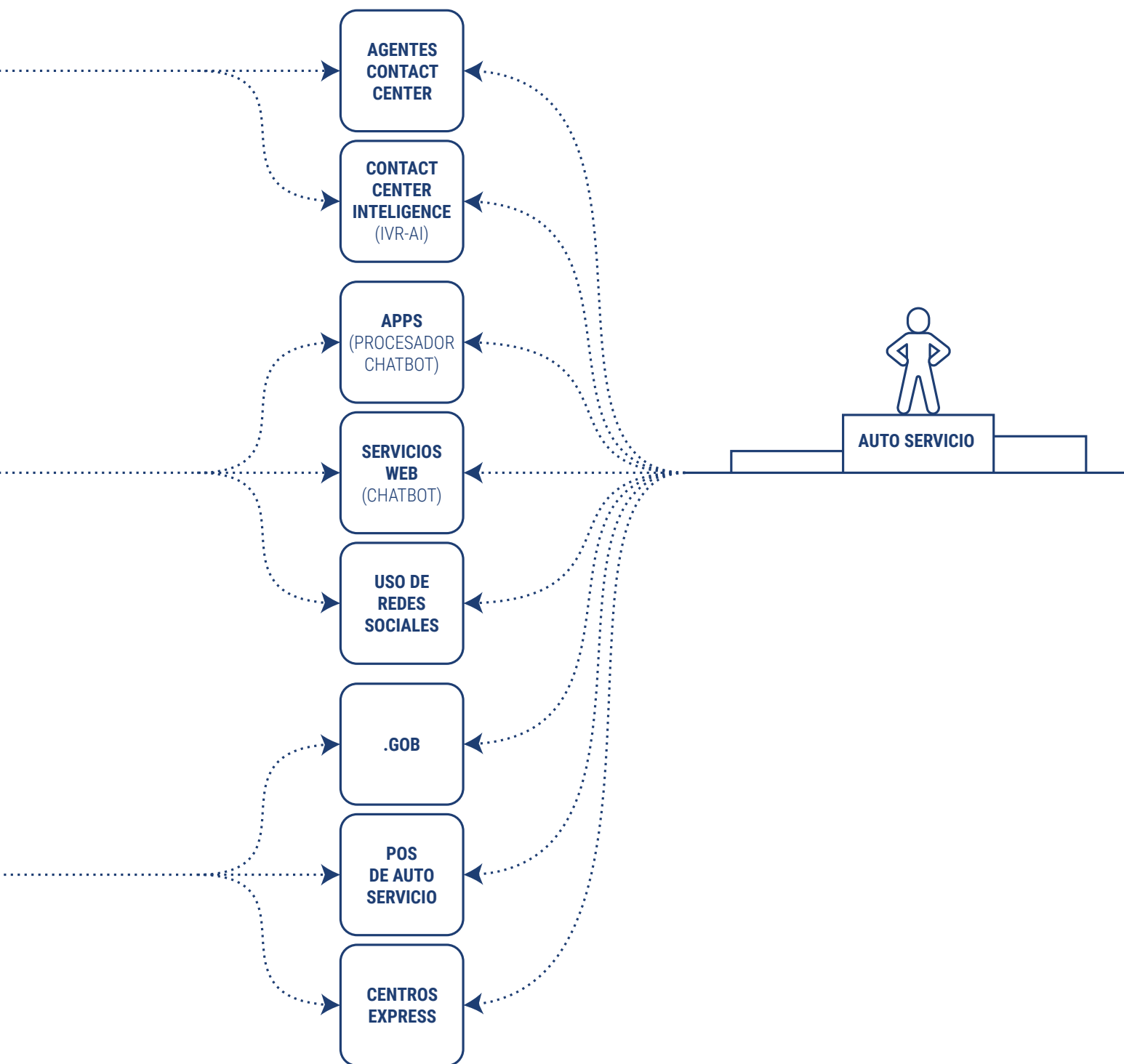
- Reducir costos sociales
- Ahorrar y eficientizar el gasto público
- Cerrar la brecha digital
- Proveer servicios gubernamentales activos 24 horas al día, 7 días a la semana
- Aumentar de la competitividad nacional
- Reducir el tiempo que toma realizar trámites y acceder a la información
- Facilitar el acceso a los servicios gubernamentales
- Aumentar la adopción tecnológica por parte de la ciudadanía





PILARES

◊ CANALES



◇ COMPONENTES

◇ PRINCIPIOS



El sistema onminacanal se ha estado desarrollando desde la puesta en marcha del Programa Burocracia Cero y a septiembre de 2022 se han logrado los siguientes avances:



GOB.DO SERVICIOS DIGITALES (GOB.DO):

100%

Diseño y Desarrollo Portal Único Servicios
Fase I

10%

Planificación y Diseño Sistemas Único
Inteligencia Artificial del Estado (Chat Bots)
Fase I

45%

Definición Plataforma Única
Agentes del Estado

90%

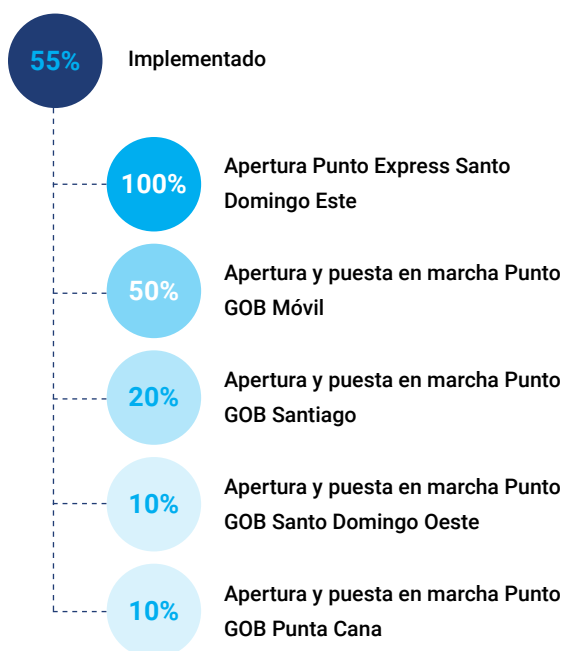
Automatización de los Servicios Priorizados
Ventanillas Únicas

100%

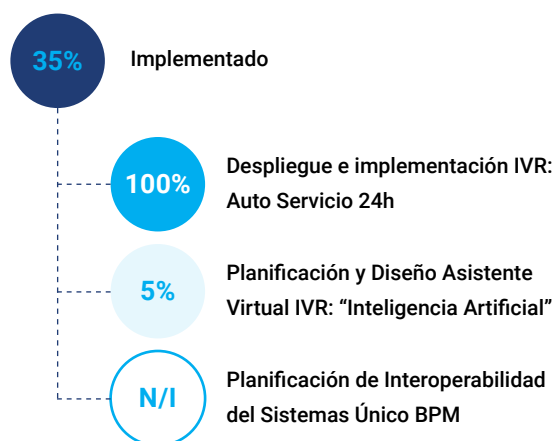
Desarrollo Plataforma Sistemas
Interoperabilidad del Estado
Listo para piloto



GOB.DO SERVICIOS PRESENCIALES (PUNTO GOB):



GOB.DO SERVICIOS VOZ *462 (CONTACT CENTER):



IMPACTO Y ALCANCE 2024



Puntos GOB

1.5 MM

Digital (Web & RRSS)

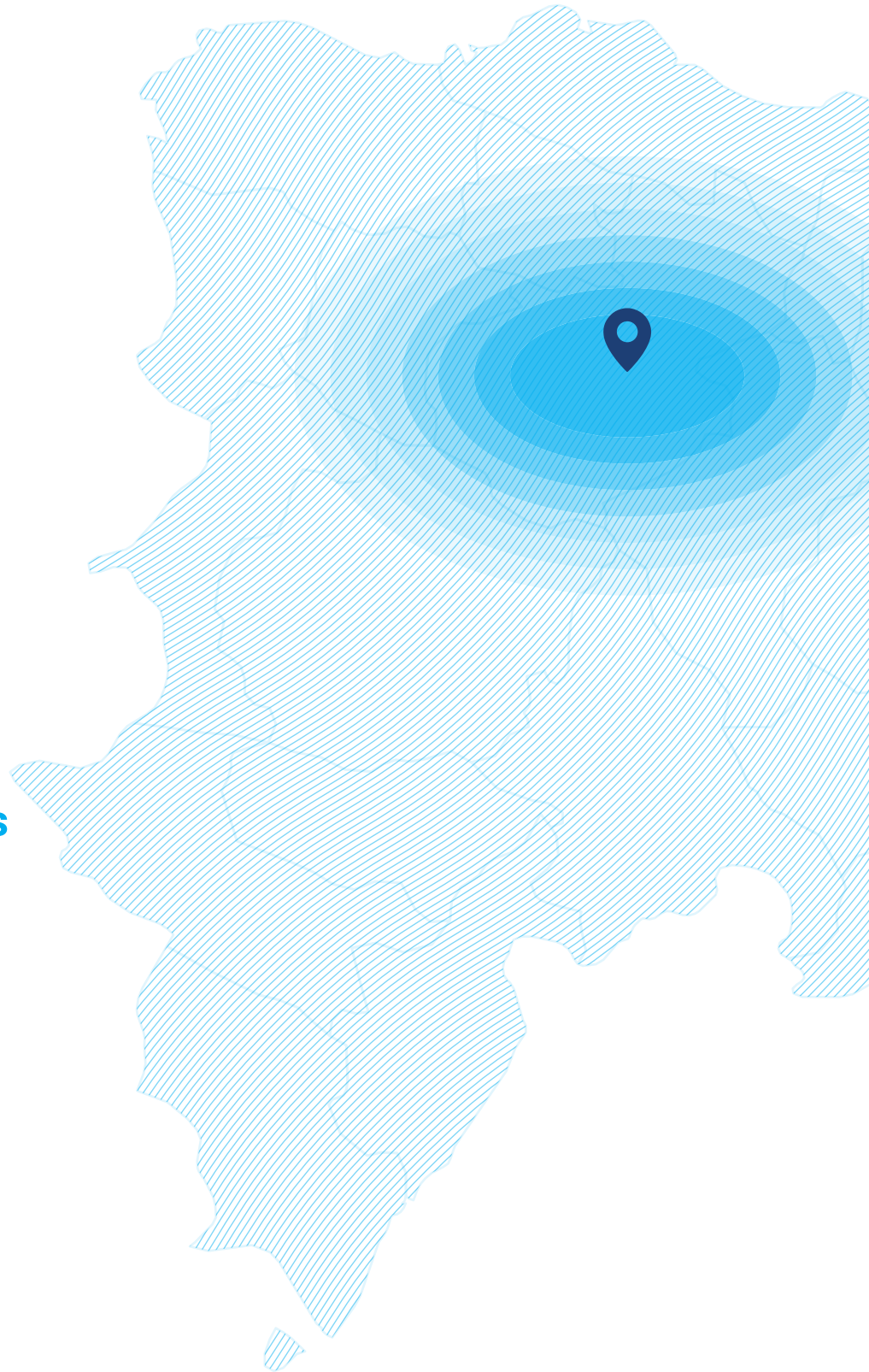
+400K

Contact Center *462

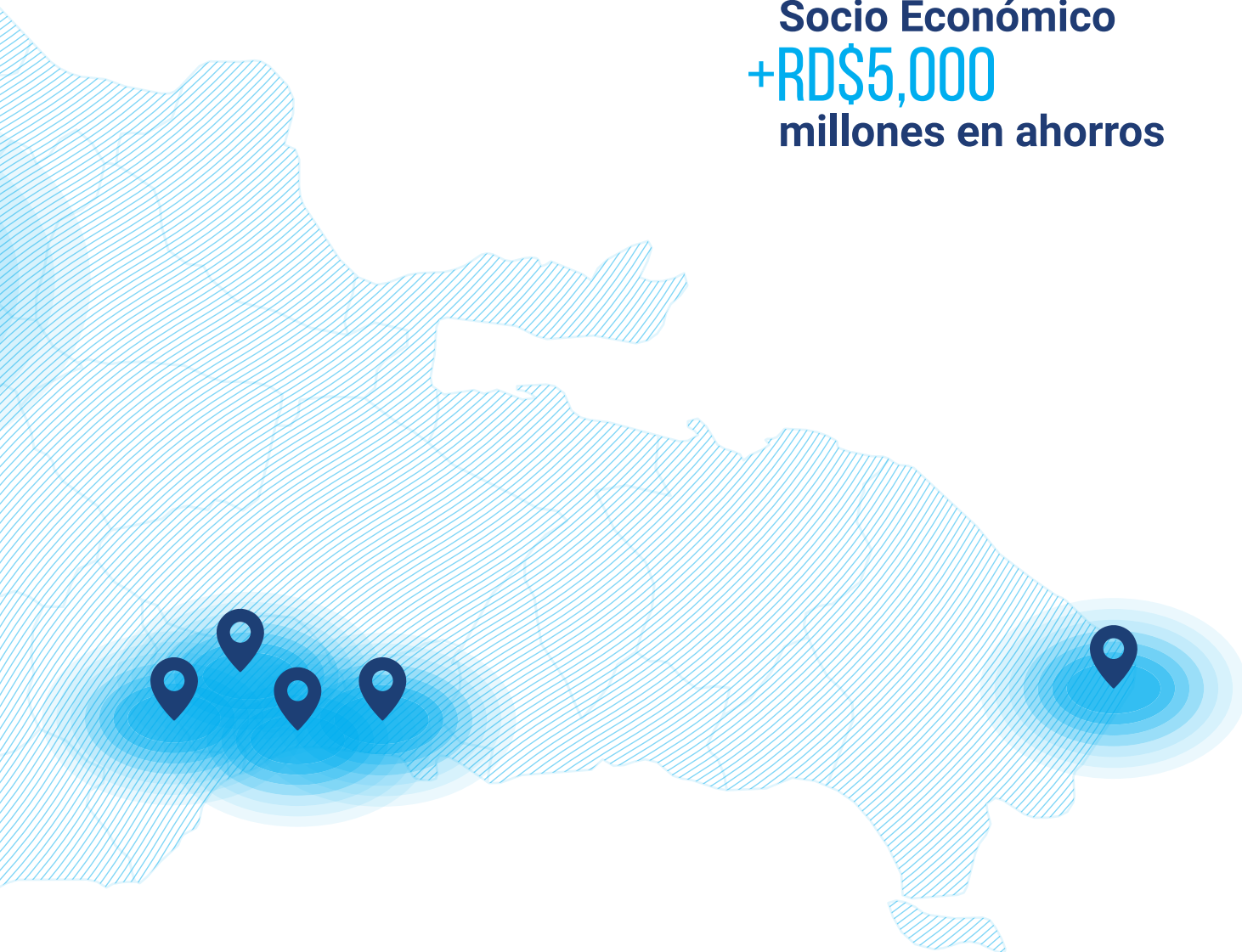
+800K

Ciudadanos Alcanzados

2.7 MM



**Estimado Impacto
Socio Económico**
+RD\$5,000
millones en ahorros



Lo cierto es que, a la fecha, los dominicanos se han beneficiado de los servicios y asesorías brindados desde la apertura de los puntos GOB (Sambil y Megacentro). Bajo el eje de gobierno digital de la Agenda Digital 2030, se instruye a la OGTIC a expandir los Centros de Atención Presencial (CAP), teniendo como meta en el periodo 2022 la apertura de al menos tres (3) Puntos

GOB. Por lo tanto, para este 2022 se prevé contar con centros en Santo Domingo Este, con un Punto Expreso, Santo Domingo Oeste, Santiago, Punta Cana, y contar con un Punto GOB Móvil. De igual manera, para el 2024, se ha priorizado tener presencia en Santo Domingo Norte, Los Alcarrizos, San Francisco de Macorís, La Vega, Baní, Puerto Plata e Higüey.



3.3.4 INTEROPERABILIDAD

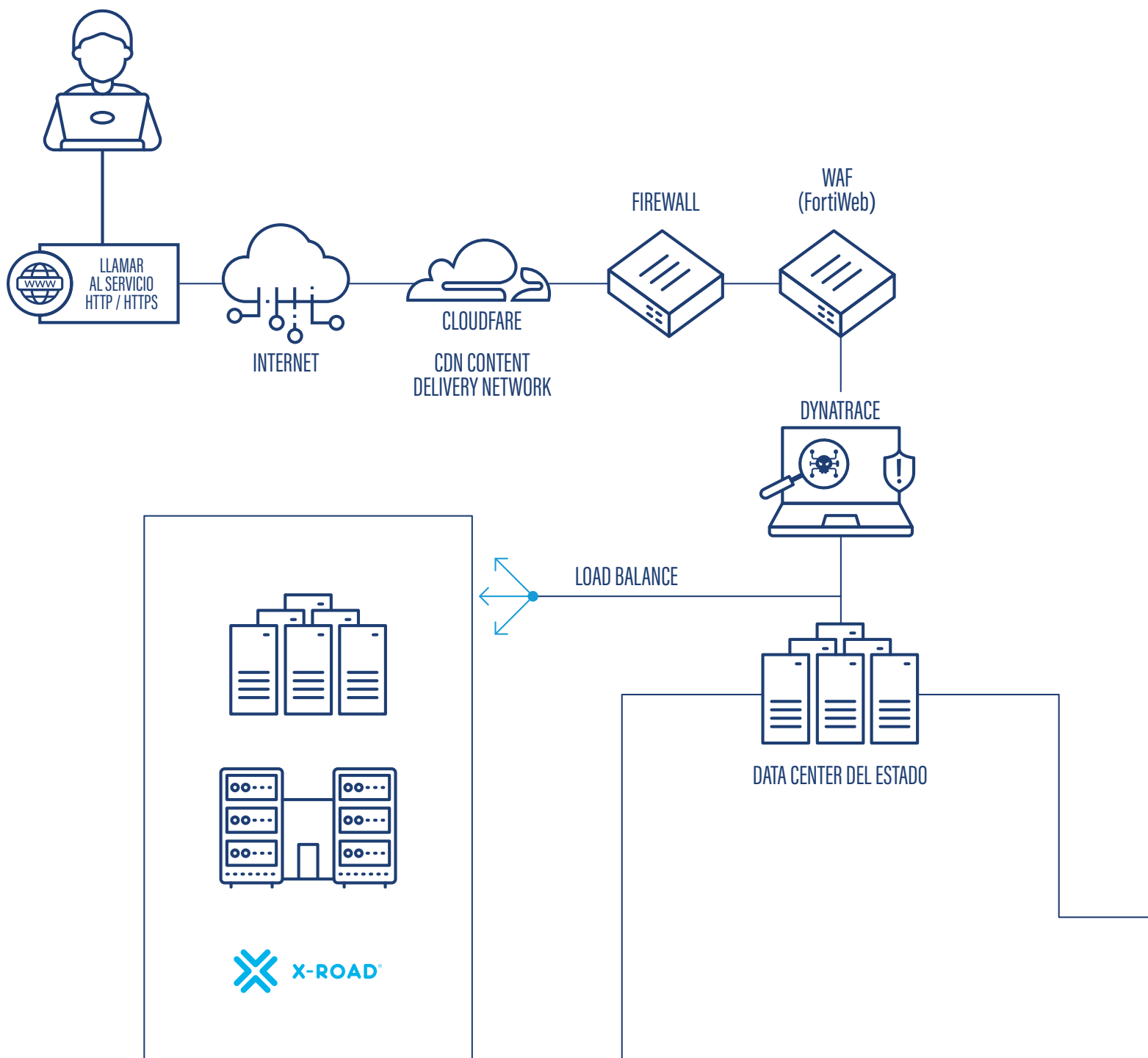
La interoperabilidad consiste en la automatización del intercambio adecuado de datos y documentos entre las instituciones públicas, es decir, que estén interconectadas y puedan extraer la información que cada una custodia. La interoperabilidad permitirá eliminar duplicidades y reducir las solicitudes de documentos de los trámites y servicios ofrecidos en la plataforma estatal, garantizando la protección y confidencialidad de las informaciones compartidas. El resultado permitiría, en cumplimiento con las disposiciones de la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, que no se le solicite a ciudadanos y empresas documentos que reposen en el Estado.

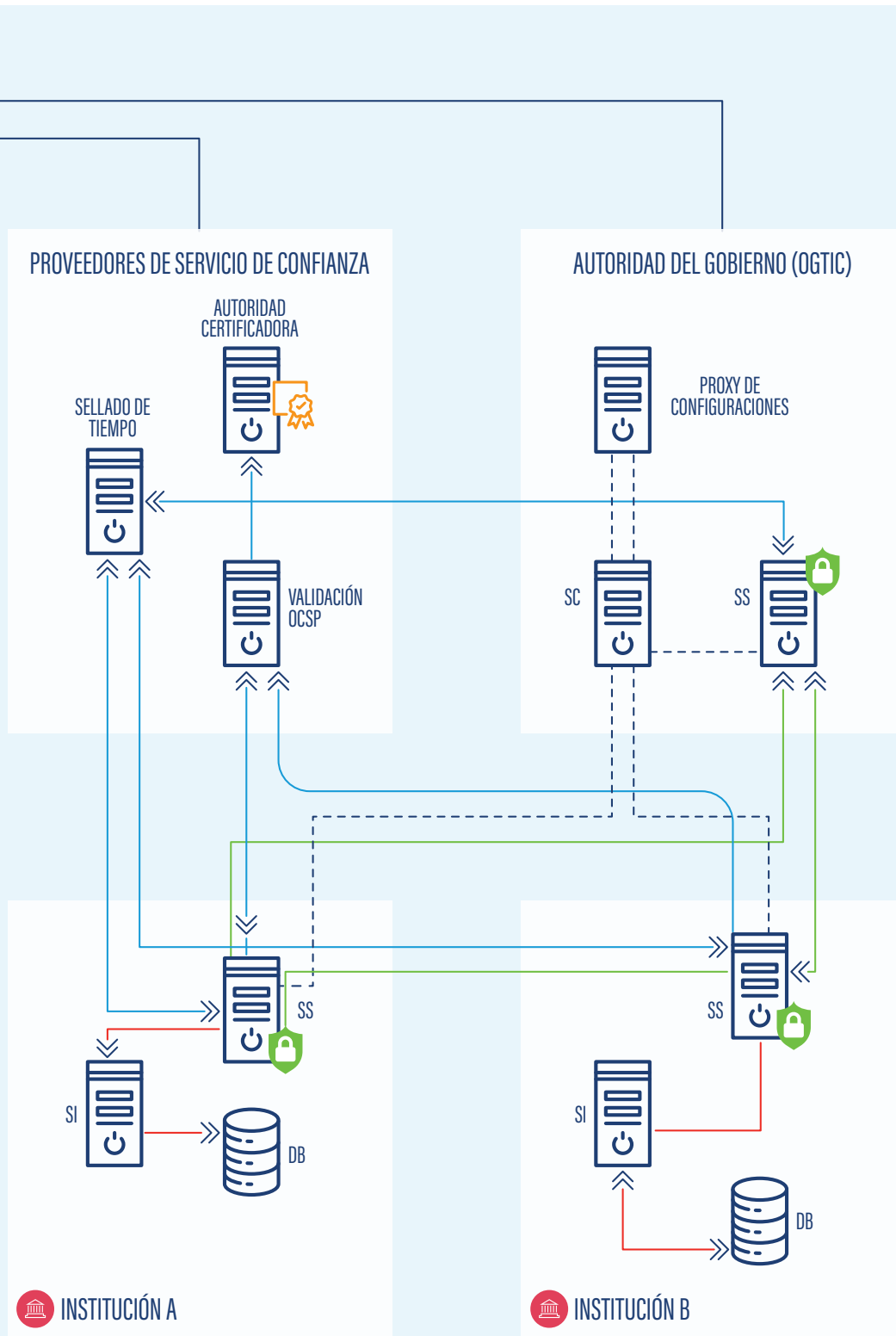
La OGTIC, como responsable de la implementación de la interoperabilidad, en el marco del Programa Burocracia Cero, ha trabajado directamente con aquellas instituciones que necesitarán intercambios de datos, para apoyar los procesos de simplificación de trámites y facilitar el intercambio de información necesarios. Para cumplir y entregar las metas definidas para el mes de agosto de 2022, se estableció un marco de aceleración donde se contemplan las acciones siguientes:

- Levantamiento de las necesidades concretas de datos e información para cada uno de los trámites que conforman las Ventanillas Únicas.
- Levantamiento en las instituciones propietarias de los registros de información para entender la capacidad de estos de interoperar e identificar oportunidades de aprovechar las interfaces existentes en el esquema de interoperabilidad desarrollado por OGTIC.
- Conformación de un equipo técnico en cada institución que brinde soporte al programa en la construcción de interfaces, el cual será formado técnicamente en las herramientas y tecnologías utilizadas por la OGTIC para los fines.
- Desarrollar las interfaces necesarias y proceder con su integración en las Ventanillas Únicas, empezando por Registro Sanitario y Exequátur.



En el siguiente gráfico podemos ver una representación de cómo está contemplada la expansión de capacidad del proyecto y todo lo que abarca, desde el control del Data Center del Estado Dominicano.





PLAN DE TRABAJO INTEROPERABILIDAD DE SERVICIOS

PROYECTOS

Portal de Servicios gob.do

Portal Mejora Regulatoria

Ventanillas Únicas: VUI, VUCE, VUC, VUZF, VUF

ROLES

OGTIC: Apoyo técnico en interoperabilidad de servicios priorizados.

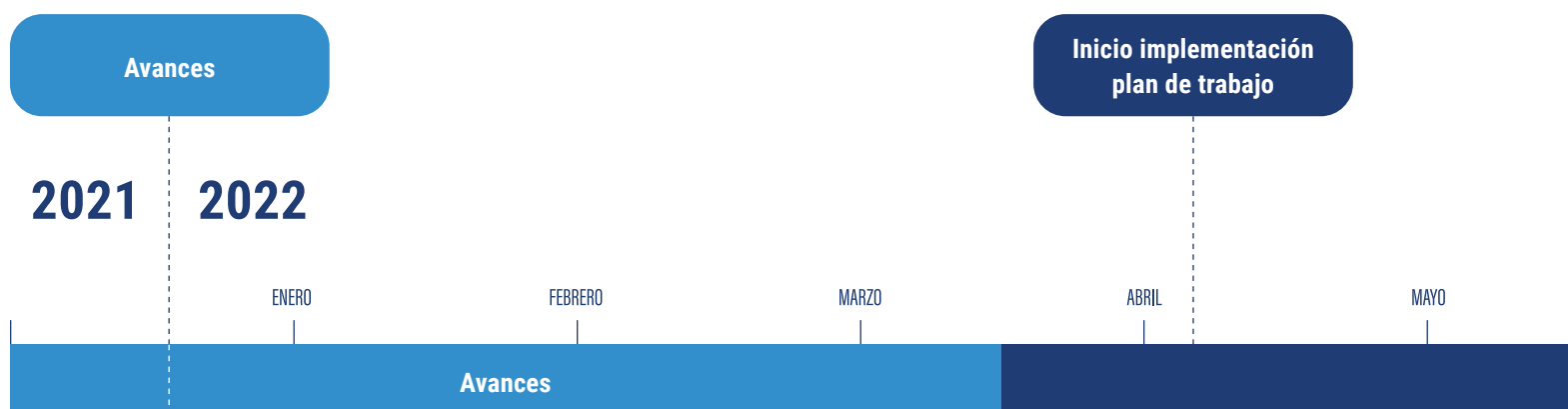
MAP y CNC: Incorporación de instituciones

DGA: VUCE

MICM: VUF/VUZF

Prodominicana: VUI

MIVED: VUC



(1) Plataforma de Interoperabilidad X-road Implementada.

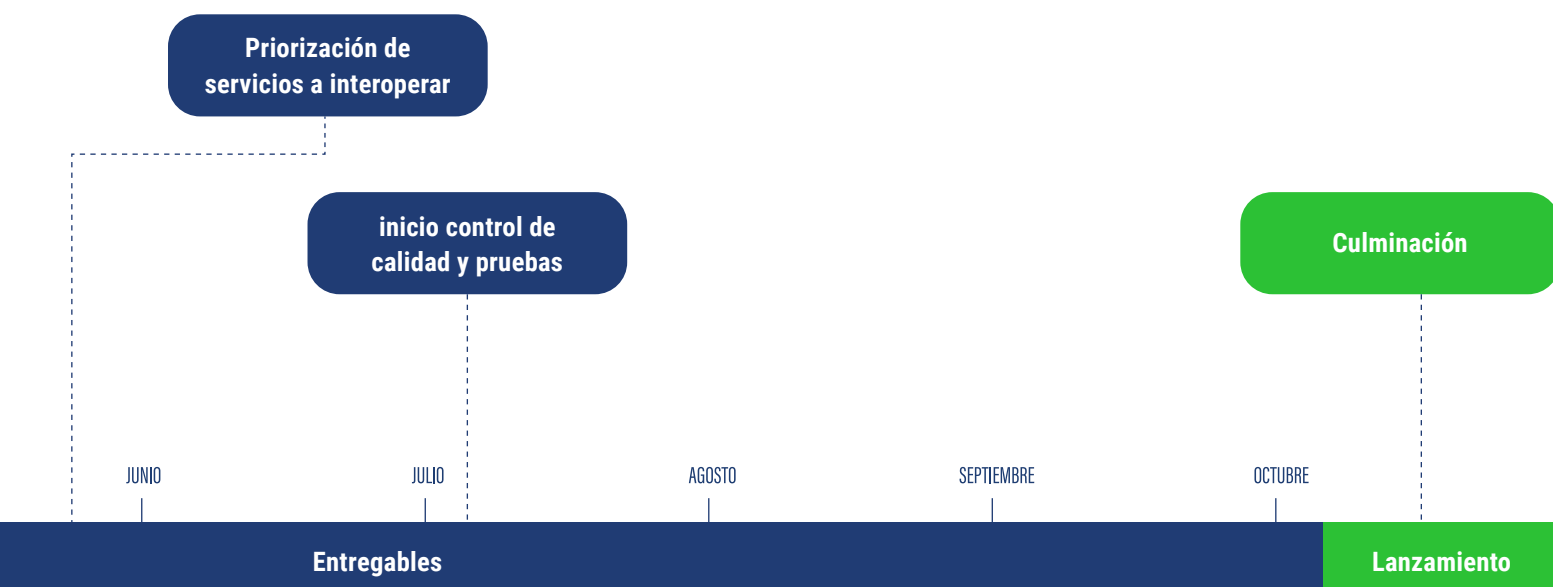
(2) Definición Plan de Trabajo de Interoperabilidad Burocracia Cero.

Fase 1

Reunión de acercamiento y definición de plan de trabajo por producto.

Fase 2

Implementación y configuración de los servidores para el acceso a la plataforma de interoperabilidad en las instituciones.



Fase 3

Identificación de los escenarios de interoperabilidad:

Definición de los servicios, trámites y procesos a interrelacionar.

Identificación de las tecnologías involucradas para el desarrollo de las API.

Desarrollo de las interfaces programáticas (API) necesarias.

Integración de las interfaces programáticas (API) con la plataforma de interoperabilidad.

Fase 4

Puesta en producción.

Pruebas de conexión e integración con otros sistemas dentro de la plataforma de interoperabilidad.

Validación de los resultados obtenidos.

Monitoreo y evaluación de los servicios, trámites y procesos en producción.



3.3.5 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En el marco del Programa Burocracia Cero, se ha trabajado en la ampliación de capacidades de los equipos técnicos, con el apoyo de la empresa NAP del Caribe, y en el fortalecimiento del Centro de Datos del Estado, administrado por la OGTIC, para alojar las informaciones y documentos generados por los trámites. La primera fase tendrá como sitio principal el Centro Tecnológico de NAP del Caribe, de forma temporal, con toda la infraestructura, soluciones y medidas de recuperación de desastre que serán detalladas posteriormente.

La arquitectura para la infraestructura digital ya fue elaborada por la OGTIC y se compartió con NAP del Caribe, con quienes se está trabajando en el proceso de integración entre el data center estatal y su plataforma. Esta integración debe lograr que la experiencia del usuario sea simple, que la infraestructura tecnológica tenga una distribución efectiva de los recursos, de forma tal que se eviten inconvenientes desde el punto de vista de disponibilidad.

Para lograr lo anterior expuesto, se desarrolló un conjunto de aplicativos que formarán un ecosistema tecnológico. Precisamente, la contratación y colaboración de NAP del Caribe ha sido esencial para garantizar que el proyecto cumpla con el cronograma de trabajo de Burocracia Cero, ya que han servido como apoyo en la agilización de los procesos de adquisición de toda la infraestructura requerida. En adición, el Estado contará con una extensión que redirija a un portal alternativo en el Data Center de NAP del Caribe y que permita alojar la información de la infraestructura.

A la infraestructura tecnológica le queda pendiente adquirir los componentes necesarios para servir como plataforma principal del Programa Burocracia Cero en el DataCenter del Estado dominicano y, en consecuencia, garantizar toda la infraestructura tecnológica para brindar alta disponibilidad de los servicios.



3.3.6 CUADRO DE MANDO INTEGRAL: CENTRO DE MONITOREO

Este componente consiste en la medición y evaluación sistemática de los procesos de los trámites priorizados, a través de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación. El Centro de Monitoreo se encargará de dar seguimiento al funcionamiento de los trámites, detectar y atacar las trabas de manera efectiva, mediante la medición de indicadores clave de desempeño. Esto contribuirá a evaluar la productividad, aportando mayor transparencia al trámite, y motivando la mejora continua de los procesos.

De manera específica sus objetivos serán:

- Detectar riesgos en la provisión de trámites y servicios.
- Identificar y alertar sobre trabas en los procesos de los trámites y servicios.
- Generar reportes de desempeño de las instituciones y los trámites priorizados, que sirvan para proponer acciones correctivas.
- Proponer intervenciones para la mejora continua de los trámites y servicios.



3.4 Comisión Ejecutiva del Programa

3.4.1

MINISTERIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

El Ministerio de la Administración Pública (MAP), es el órgano instituido por la Ley núm. 41-08 de Función Pública, como rector del empleo público, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del Gobierno Electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional. A la luz de la Ley núm. 247-12, Orgánica de Administración Pública, tiene como misión contribuir al fortalecimiento, la innovación y modernización de la Administración Pública, a través de la racionalización y eficiencia de los organismos públicos, la profesionalización de los servidores públicos y el impulso a la calidad en la gestión de los servicios. A través de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, se designa al MAP como órgano rector de la mejora regulatoria con las atribuciones de coordinación y supervisión del uso y desarrollo de las herramientas de mejora regulatoria.

3.4.2

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA (MINPRE)

El Ministerio de la Presidencia (MINPRE), mediante la Ley núm. 247-12, Orgánica de Administración Pública, se le atribuye, entre otras funcionales, la de coordinar los procesos de evaluación integral de la gestión pública y de resultados de las políticas públicas adoptadas por el Ejecutivo. Es responsable de impulsar y ejecutar la Agenda Digital a través del Viceministerio que lleva el mismo nombre. En la referida Agenda, se ha priorizado el Programa Burocracia Cero en el marco del Objetivo específico 3.1 "Impulsar y promover de manera integral y sostenida la transformación digital del Estado dominicano, desde los diferentes ámbitos de gestión", mediante la línea de acción 3.1.6 "Simplificar y proveer en línea servicios y trámites estandarizados y accesibles ofrecidos por las instituciones públicas, así como su uso y apropiación por parte de toda la población".

3.4.3 OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) se crea mediante el Decreto núm. 1090-04, como órgano responsable de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Tiene como misión institucional 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. La OGTIC, de conformidad con el Decreto núm. 640-20, también tiene a su cargo apoyar en la coordinación del Programa, y desarrollar los componentes de automatización y digitalización de trámites, infraestructura tecnológica, omnicanalidad e interoperabilidad.

3.4.4 CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD (CNC)

El Consejo Nacional de Competitividad (CNC), es un órgano mixto del gobierno dominicano, que depende orgánica y funcionalmente de la Presidencia de la República. De conformidad con la Ley núm. 1-06, tiene como misión articular, gestionar e impulsar políticas y estrategias público-privadas que mejoren la competitividad de la República Dominicana, contribuyendo a incrementar la calidad y productividad de los sectores involucrados. Mediante el Decreto núm. 640-20, se le instruye al CNC la responsabilidad de elaborar, articular y coordinar la Estrategia Nacional de Competitividad (ENC), y se crea el Programa Burocracia Cero como primera reforma de dicha Estrategia. Por instrucciones del Presidente de la República, el CNC es designado como director ejecutivo del Programa. Mediante la Ley núm. 167-21 forma parte del Consejo Consultivo de Mejora Regulatoria, organismo consultivo en la coordinación, orientación y políticas de mejora regulatoria y simplificación de trámites.

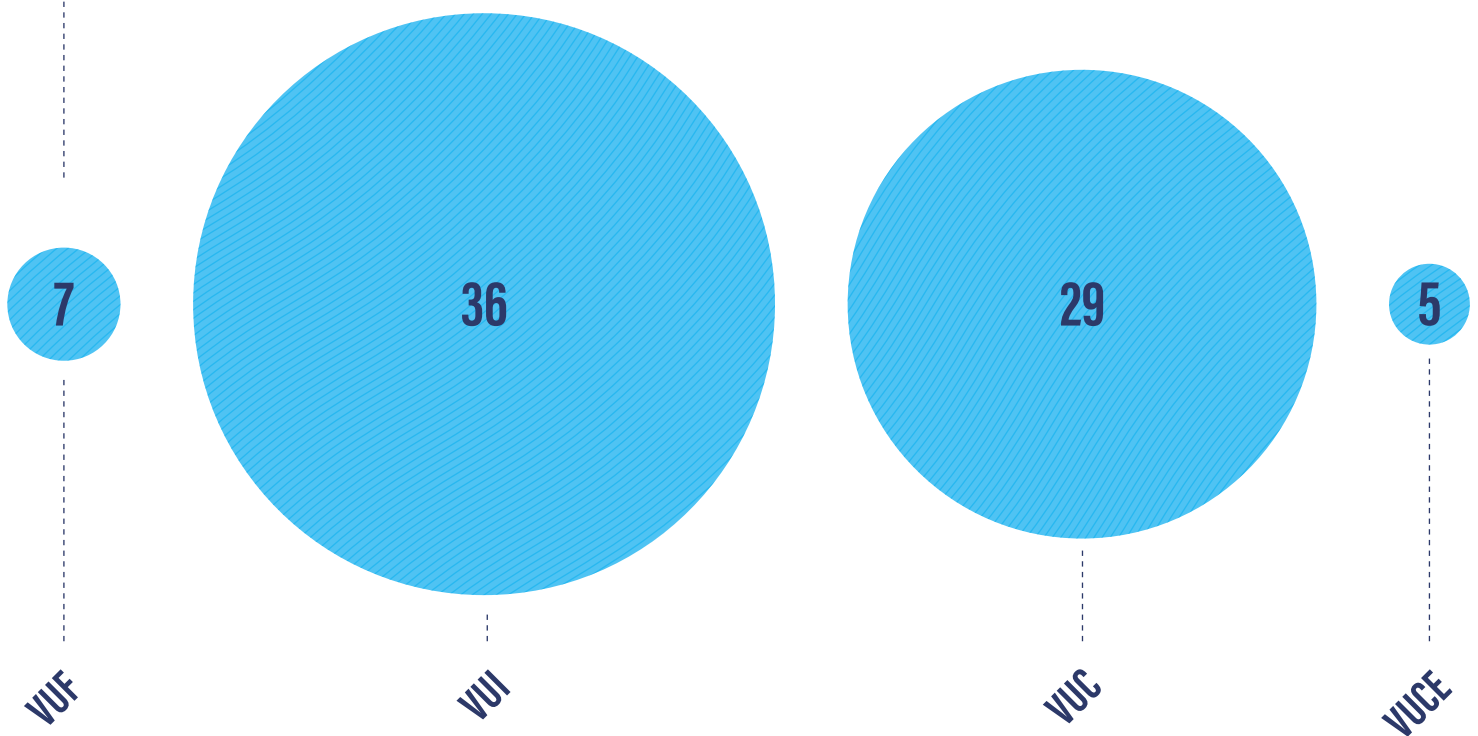


3.5 Metodología y priorización

La Comisión Ejecutiva del Programa Burocracia Cero designó un equipo técnico integrado por representantes del MAP, OGTIC y CNC, con el objetivo de llevar a cabo la ejecución de los componentes del Programa. Esta comisión técnica fue la responsable de elaborar la ruta crítica para la consecución de los objetivos trazados, y darles seguimiento a los trabajos correspondientes a las entidades priorizadas por presidencia.

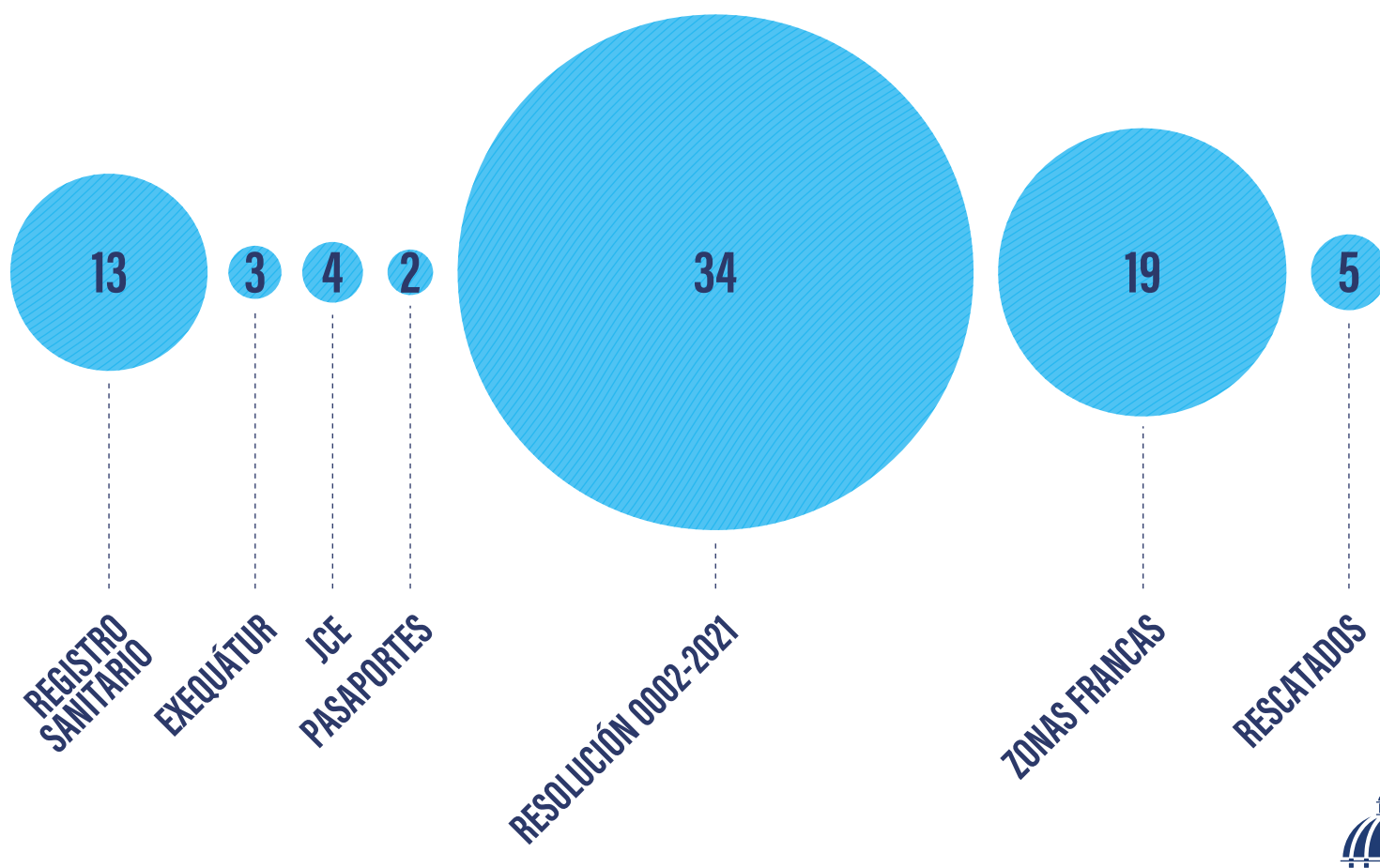
El proceso de priorización para el período 2020-2022 consistió en identificar los trámites de mayor complejidad según su costo económico y social, y aquellos que, por su demanda e impacto en la productividad y competitividad, requerían ser intervenidos. En ese sentido, fueron priorizados 157 trámites y procesos, agrupados en proyectos distribuidos de la manera que se ilustra a continuación:

157 TRÁMITES EN 43 INSTITUCIONES INCLUIDOS EN EL PORTAL



Para las ejecutorias del Programa las entidades con trámites priorizados designaron un enlace institucional, encargado de coordinar los trabajos de mejora y simplificación de sus trámites correspondientes. De igual forma, los enlaces institucionales tienen la responsabilidad de informar a la comisión técnica sobre los avances en la implementación de las acciones de mejora, así como de elevar cualquier traba identificada en el proceso.

Desde febrero 2021, cuando se realiza el taller de puesta en marcha del Programa, la comisión técnica sostiene reuniones semanales para la revisión del cronograma de trabajo y la ejecución de las actividades, convocando cuando fuese necesario a las entidades priorizadas. A partir de enero 2022, se establecieron reuniones de seguimiento mensual con el Presidente de la República, a los fines de informar sobre las principales alertas y logros. De igual forma, la comisión técnica sostiene reuniones mensuales con los líderes de los proyectos priorizados.



4 PROYECTOS Y TRÁMITES PRIORIZADOS

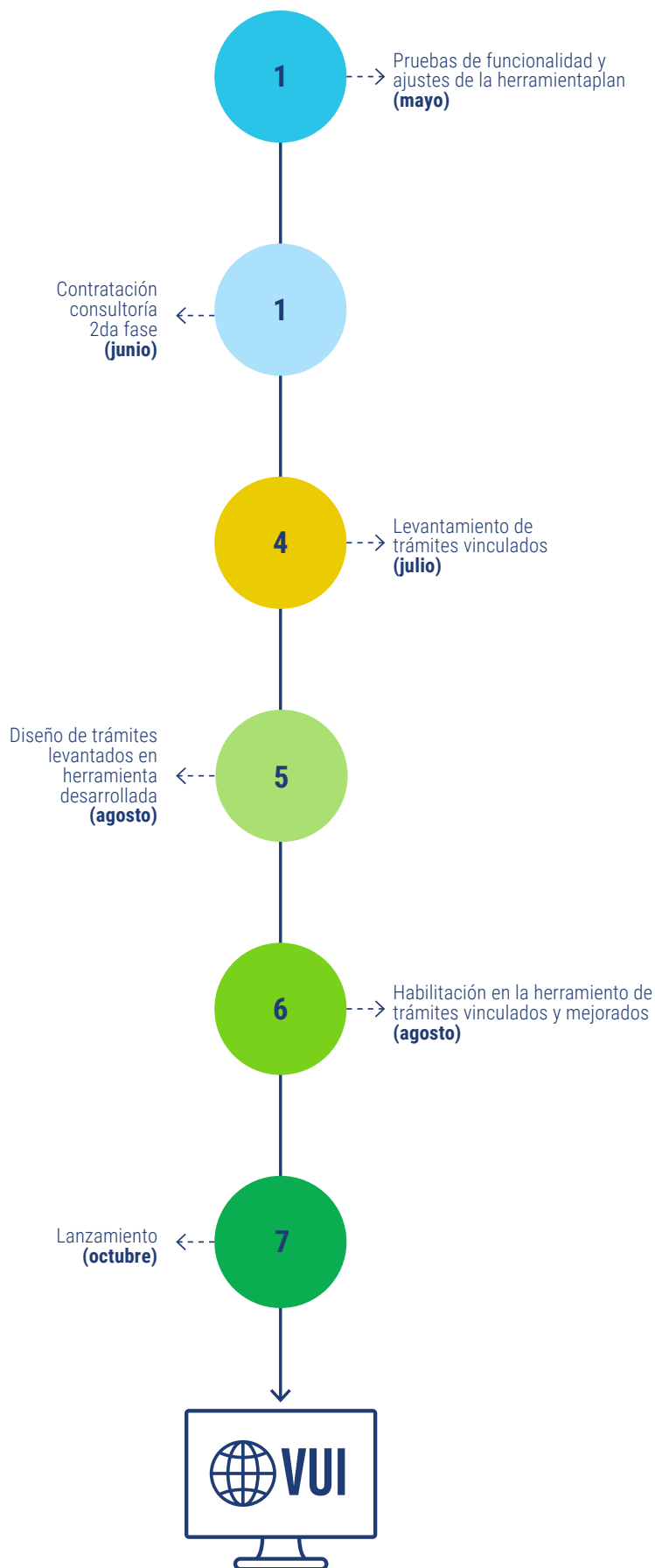
4.1 (VUI) VENTANILLA ÚNICA DE INVERSIÓN

Mediante el Decreto núm. 806-21 se instruye la reactivación de la Comisión de Coordinación de la Ventanilla Única de Inversión de la República Dominicana (VUIRD), con la finalidad de integrar en una sola plataforma digital e interconectada todos los trámites, permisos, registros, licencias, no objeciones, vistos buenos o cualquier otro tipo de aprobación requerido ante las diversas instituciones gubernamentales o municipales. En ese sentido, el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), con los organismos de planificación del Gobierno Central, la comisión de Burocracia Cero y otras instancias pertinentes deberán articular, coordinar y colaborar en las acciones y medidas que eleven e impulsen las exportaciones dominicanas en los mercados internacionales, así como, el flujo de inversionistas, especialmente hacia aquellas áreas declaradas prioritarias, de alto beneficio para el desarrollo y crecimiento económico del país.

En la VUI, bajo la coordinación de ProDominicana, se han priorizado los sectores de turismo, energía, telecomunicaciones e infraestructura, cuyos trámites serán incorporados en un plazo no mayor a los 12 meses. La meta a septiembre 2022 es centralizar la gestión y tramitación de permisos, licencias y certificaciones requeridas para concretar un proyecto de inversión en el país, a través de la automatización, interoperabilidad y reducción de tiempo de los procesos para lograr aprobación de proyectos en un plazo expedito, todo esto a partir de un único punto de contacto y depósito de documentos de parte del inversionista. Se continuarán incorporando

los demás sectores priorizados tomando en cuenta el nivel de madurez de los procesos de cada institución vinculada, y la simplificación y homologación de los trámites vinculados a cada sector de inversión.

La implementación de la VUI proporcionará a la República Dominicana una ventaja competitiva a nivel regional, ofreciendo al inversionista un punto centralizado para la realización de trámites de cualquier tipo de inversión en el país. La VUI agrupará múltiples servicios públicos, tales como certificaciones, permisos, licencias, autorizaciones, entre otros. Asimismo, permitirá la supervisión y el monitoreo de los procesos vinculados a la inversión, lo que permitirá una mejor coordinación y comunicación entre las instituciones actuantes, y se traducirá en ahorro de tiempo y dinero, no solo para el inversionista, sino también para las entidades públicas intervinientes, permitiendo contar con estadísticas confiables y en tiempo real, contar con una proyección real del flujo de inversión en los distintos sectores, así como la visualización de los cuellos de botella o nodos para el establecimiento de proyectos de inversión en el país.



A grandes rasgos, la implementación de la Ventanilla Única de Inversión (VUI) se proyectó a través de la simplificación, homologación y automatización de los procesos de gestión, mediante las acciones puntuales que se detallan a continuación:

a) Contratación consultorías: en noviembre 2021, se contrató el proceso de consultoría para los trámites vinculados a sector turístico. Para julio 2022 -vía PNUD-, se adjudicó contrato con la entidad consultora que realizará la validación del levantamiento preliminar y propuesta de simplificación de los trámites, vinculados a los procesos pertenecientes a los sectores de energía, telecomunicaciones e infraestructura. - *Completado*

b) Levantamiento de procesos en instituciones vinculadas: para finales de julio 2022 se cuenta con el levantamiento de los trámites vinculados a los procesos que se estarían habilitando en la herramienta, como parte de los sectores priorizados. - *Completado*

c) Diseño de trámites levantados en herramienta desarrollada: al mes de agosto 2022, se inició la digitalización de los trámites correspondientes a los sectores priorizados, y pertenecientes a la 2da fase de la habilitación de la ventanilla, por la consultoría contratada, mediante el diseño de los formularios, informaciones y flujos de los trámites identificados. - *En Proceso*

d) Habilitación de los servicios en la herramienta de la Ventanilla Única de Inversión: al mes de agosto 2022, se tendrán habilitados los nuevos procesos pertenecientes a los sectores priorizados, los cuales actualmente se encuentra en proceso de desarrollo dentro de la herramienta habilitada. - *En Proceso*

e) Lanzamiento de la herramienta de Ventanilla Única de Inversión: para el mes de octubre del 2022, se contará con la herramienta de Ventanilla Única habilitada al público, con los cuatro (4) sectores priorizados.



4.2 (VUC)

VENTANILLA ÚNICA DE CONSTRUCCIÓN

La Ventanilla Única de Construcción (VUC), nace del Decreto núm. 806-21, bajo la coordinación del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVED), con el apoyo del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC). El desarrollo y puesta en operación de la VUC tiene como objetivo integrar en una sola plataforma digital e interconectada todos los trámites que se deben realizar ante las diversas instituciones de la Administración Pública para obtener permisos y licencias para el desarrollo de proyectos de construcción de edificaciones en el país. Entre sus beneficios están:

- La simplificación de requisitos y trámites duplicados en las diversas instituciones que intervienen en el proceso, de forma tal que se pueda reducir el número de depósitos de 340 a 47.
- La reducción y optimización de los tiempos respuestas de cara al usuario (120 días para casos complejos y 60 días para casos no complejos).
- Disminuir la necesidad de impresión.
- Implementar nuevos instrumentos de pagos.
- Realizar un depósito único por parte del usuario, contrario a los 120 (casos no complejos) y 340 (casos complejos) depósitos que se deben realizar en la actualidad.

Las acciones realizadas tendentes al desarrollo y puesta en operación de una Ventanilla Única para atención a la ciudadanía al momento de gestionar las autorizaciones y certificaciones requeridas en una construcción de vivienda o edificación son las siguientes:

1. Culminación.
2. Adecuación de espacio físico de monitoreo de Ventanilla Única de la Construcción y del área física donde se encontrarán en las instalaciones del MIVED, de manera presencial, los enlaces de cada entidad de las enunciadas en el Decreto núm. 806-21.
3. Se encuentran en revisión las pantallas de la VUC, que fueron sometidas por la empresa consultora de desarrollo.
4. Las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDES) homologaron sus requisitos y micro flujo para que el mismo sea integrado al flujo macro de la VUC.
5. Acercamiento con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este a través de la Dirección de Planeamiento Urbano, donde se compartieron las necesidades de ese ayuntamiento.
6. Reuniones internas de determinación de perfiles que requerirán el registro de firma digital.
7. El MIVED ha adquirido la plataforma Bizagi para el desarrollo de la Ventanilla Única de Tramitación de Planos, a través de un organismo internacional, la cual se interconecta con Softexpert, la plataforma primaria que estará utilizando el Estado.

En estos proyectos donde existe la necesidad de integrar aplicaciones o servicios existentes, la capa de integración de Bizagi presenta múltiples opciones de integración, útiles tanto como opciones de integración a nivel de datos, o a nivel de proceso (integración con servicios).

4.3 (VUF)

VENTANILLA ÚNICA DE FORMALIZACIÓN

A través del Decreto núm. 806-21 de fecha 17 de diciembre del 2021, se crea la Comisión de Coordinación y Seguimiento de la Ventanilla Única para la Formalización de Empresas, bajo la coordinación del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM). Esta ventanilla que se encuentra en funcionamiento desde el año 2013, con el objetivo de facilitar los trámites necesarios para la apertura de nuevas empresas, operaba con un tiempo de respuesta promedio entre 7 a 10 días. Es por esto que, dentro del marco del Programa Burocracia Cero, se establece como meta la apertura de Sociedades de Responsabilidad Limitada (SRL), a través de esta ventanilla, en un plazo de 24 horas, iniciando su implementación en el Gran Santo Domingo.

A esos fines se instruye a las Cámaras de Comercio y Producción y a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) trabajar simultáneamente con la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI), con el objetivo de garantizar el plazo establecido para la apertura de nuevas empresas a través de la Ventanilla. Igualmente al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) a realizar los ajustes necesarios en la plataforma de modo que estos procesos se puedan conocer y ejecutar paralelamente.

En este sentido, se sostuvieron diversas reuniones con los integrantes de la ventanilla a fin de explicarles la importancia de actualizar el macro flujo del proceso completo e identificar donde se encuentran las trabas y cuáles procesos pueden llevarse simultáneamente. Las instituciones identificaron acciones puntuales a lo interno de cada una y dentro de la plataforma, necesarias para reducir los tiempos de respuesta. Entre ellas la integración del botón de pago (SIRITE); permitir a los usuarios de la VUF acceso a la plataforma de ONAPI (e-serpi), a fin de descargar el certificado del registro del nombre comercial en línea; incorporar la firma digital con

la OGTIC; desarrollar un formulario único que levante la información requerida por todas las instituciones y que éstas desde que entra la solicitud tengan el mismo acceso a los documentos de modo que puedan ir revisando y trabajando en paralelo, entre otros.

Las instituciones que conforman esta ventanilla implementaron mejoras a lo interno en relación con el flujo y proceso de revisión, a fin de reducir el tiempo de respuesta a 24 horas en el Gran Santo Domingo. Al mismo tiempo se trabaja en el desarrollo de las mejoras sugeridas dentro de la plataforma para una mejora continua de sus procesos, reducción del tiempo de respuesta y facilitación de la experiencia al usuario.



4.4 SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DE ZONAS FRANCAS Y PARQUES INDUSTRIALES

La simplificación de trámites de Zonas Francas y Parques Industriales está bajo la coordinación del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM). La meta es centralizar la gestión y tramitación de los servicios ofrecidos, a través de la automatización, digitalización, interoperabilidad y reducción de hasta un 65% del tiempo de los servicios ofrecidos al sector Zonas Francas y Parques Industriales, a partir de un único punto de contacto y depósito de documentos. Entre los próximos pasos está la puesta en marcha de la ventanilla única con los servicios del CNZFE y la socialización de flujogramas con las demás instituciones gubernamentales que impactan al sector.

Actualmente, esta ventanilla está revisando los procesos que habían levantado a través de una consultoría con el Banco Mundial, para revisar la simplificación realizada a los trámites. Una vez concluido este proceso, se coordinará con la comisión técnica del Programa para la digitalización de sus trámites. En adición, se han realizado diversas reuniones técnicas para el levantamiento y revisión de los procesos en cada uno de los servicios ofrecidos por el CNZFE enfocados en el sector zonas francas, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los mismos.

En este sentido, desde finales de 2021, el MICM y el CNZFE han trabajado en conjunto con el Banco Mundial, en el marco de la asistencia técnica que actualmente brinda al MICM en el componente de simplificación de trámites. Los trabajos se han enfocado en la revisión de los procesos previamente levantados y en conjunto con el CNZFE se han estado revisando cada uno de los servicios levantados:

- CNZFE - Permiso de Instalación de Empresa de Zona Franca.
- CNZFE - Permiso de Instalación de Empresa de Zona Franca de Servicios.
- CNZFE - No Objeción Carnet de Exención ITBIS.
- Ministerio de Hacienda - Solicitud No Objeción Análisis Costo-Beneficio (proceso llevado por el MH).

4.5 REGISTROS SANITARIOS

Para lograr la eficiencia, claridad normativa, simplificación y mejora del trámite de registros sanitarios se ha trabajado desde la comisión técnica en tres ejes de intervención para este proceso: la calidad regulatoria (liderada por el CNC), la simplificación y mejora del proceso (liderada por el MAP) y la digitalización y automatización del trámite. En ese sentido, se está realizando la revisión y reforma normativa para adaptarla a los retos actuales y a una propuesta simplificada del proceso; a la vez se están realizando mejoras a la plataforma digital de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS) para reducir las trabas burocráticas y adaptarla a las reformas que se están ejecutando.

Para el caso particular de cosméticos, productos de higiene personal y del hogar, se trabajó en el Decreto núm. 125-21 del 17 de marzo de 2022 que modifica el proceso de autorización para estos rubros y lo convierte en una Notificación Sanitaria Obligatoria (NSO), que es más ágil y se encuentra en consonancia con las acciones de la comunidad internacional sobre este asunto. Esto incrementará la agilidad y eficiencia del comercio exterior para este sector. Asimismo, se culminó la revisión reglamento técnico de cosméticos y productos de higiene personal y se obtuvo retroalimentación del sector privado sobre esta norma. Concluido este paso, se incluyó el rubro de productos de higiene del hogar en el reglamento técnico, por recomendación de la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo y se sometió a consulta pública.

Por otro lado, también se está trabajando con el sector de alimentos y se concluyó la revisión interna de este reglamento técnico, versión

fusionada con el reglamento técnico de suplementos alimenticios. Actualmente, se está incluyendo la normativa de bebidas alcohólicas, para luego continuar con el resto del proceso de retroalimentación y publicación. Una vez concluidos los avances en los sectores involucrados, el equipo de trabajo procederá con la intervención de medicamentos y productos sanitarios. Desde ya se han iniciado los esfuerzos y las mesas de trabajo para el levantamiento de información y la transferencia de conocimiento sobre estos asuntos.

Otro avance que resaltar fueron los obtenidos en el marco del reto de los 100 días en el que se lograron disminuir los tiempos del registro sanitario de medicamentos, de 114 a 95 días en el proceso regular y en el simplificado pasaron de 103 a 62 días. En alimentos se pasó de 114 a 87 días en procedimiento regular y de 103 a 86 días en el simplificado.



4.6 PASAPORTES

Este proyecto trabaja la mejora de los trámites de solicitud y renovación de pasaportes, bajo la coordinación de la Dirección General de Pasaportes (DGP). Actualmente, se está trabajando en optimizar dos tipos de solicitudes para hacer el servicio más eficiente y garantizar la calidad uniforme del mismo, incluyendo las facilidades de revisión de información con la Junta Central Electoral (JCE). En efecto, los tipos de solicitudes serán (i) pasaporte de emergencia, que tendrá un tiempo de tramitación de 1-2 horas laborales y (ii) pasaporte ordinario, que tendrá un tiempo de tramitación de 24 horas cronómetro, siempre que se deposite antes del mediodía.

La OGTIC estará haciendo un levantamiento para la DGP en el que: revisará el nuevo acuerdo de la DGP con la JCE para verificar que se incluya el intercambio de todas las informaciones relevantes, entre otros aspectos importantes. Asimismo, la OGTIC está evaluando plataformas alternativas que respondan a las necesidades de la DGP, y emitirá recomendaciones al servicio digital de pasaportes para rediseñarlo entre los meses de octubre y noviembre del 2022.

Adicionalmente, desde el Consejo Nacional del Competitividad (CNC) se estarán contratando dos consultorías: una para el levantamiento de los procesos de las distintas modalidades de servicios de primera emisión y renovación de pasaportes, que incluye el análisis de los tiempos, identificar las necesidades (tecnológicas, recursos humanos, infraestructura, entre otros), y elaborar propuesta con acciones concretas para la simplificación y reducción de costos y plazos de entrega. La segunda es para la realización de una encuesta de satisfacción con el fin de identificar las trabas desde la perspectiva del usuario, y los puntos conflictivos de los procesos mencionados.

4.7 EXEQUÁTUR

El proyecto para mejorar el trámite de obtención de exequátur de profesionales, bajo la coordinación del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) busca Interconectar cinco (5) instituciones, de la cual solo Procuraduría General de la República responde a esta modalidad.

El levantamiento de procesos para el exequátur de médicos se encuentra en coordinación con el Ministerio de Salud Pública (MSP). Un logro importante es que se ha consensuado que será el mismo proceso para tramitar el exequátur, sin importar la profesión de la que se trate.

La OGTIC se reunió con MESCyT en marzo del 2022 para realizar un informe sobre el estado actual de sus procesos e identificaron algunas mejoras en la plataforma existente. Por ejemplo, para que haya interoperabilidad se deben digitalizar todas las instituciones que intervienen en el proceso, también se identificó la necesidad de crear una API (Application Program Interfaces) que permitirá a los usuarios consultar a qué nivel se encuentra su expediente. Esta API podrá conectarse con el Portal Único del Estado.

Los cambios que demanda este proyecto, para que sean trascendentales e integrales requieren la modificación de la ley de exequátur. En tal sentido, el proyecto de Ley perimió, pero fue introducido nuevamente en el Congreso, por lo que se creó una comisión bicameral para conocer el proyecto. Este proyecto de ley fue aprobado por la Cámara de Diputados y enviado al Senado para su revisión.

4.8 NO OBJECCIÓN DE USO DE SUELO

El proyecto consiste en la mejora y simplificación de los trámites de no objeción de uso de suelo de los ayuntamientos. En esta primera etapa del Programa se trabajaron los correspondientes al Distrito Nacional, Santo Domingo Este y Santo Domingo Oeste. Se han realizado acercamientos a la Liga Municipal Dominicana a los fines de crear sinergias para avanzar hacia este objetivo e ir incorporando más ayuntamientos al proyecto.

4.9 TRÁMITES PRIORIZADOS DEL REGISTRO CIVIL

Se priorizaron los siguientes trámites correspondientes a la Junta Central Electoral (JCE). Solicitud de acta de nacimiento, declaraciones tardías y solicitud de cédula. Esta entidad está en proceso de modernización y creación de su plataforma para la digitalización de sus trámites. No obstante, para poder digitalizar algunos de los trámites involucrados se requiere una reforma de la normativa que rige la JCE y que indica algunos de sus procesos deben realizarse manualmente. El equipo de trabajo ha realizado un aproximado de ocho (8) reuniones para lograr estos objetivos.



4.10 TRÁMITES DE LA RESOLUCIÓN 0002-2021 DEL CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

El 17 de mayo del 2021, el CNC emitió la Resolución núm. 0002-2021 sobre el Programa Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente, con el objetivo de establecer de manera oficial los trámites priorizados a ser intervenidos en el año 2021 y el mecanismo de cumplimiento de las acciones de mejoras identificadas para cada trámite. Las mejoras conllevarán acciones de revisión normativa, simplificación, automatización y digitalización de procesos.

Se les ha requerido informes a las instituciones que contenga las evidencias de cumplimiento de las acciones necesarias para la mejora de sus trámites. De los 43 trámites de la resolución, hay 25 que se encuentran en proceso de automatización y digitalización y 11 se encuentran en línea. 34 de estos estarán en septiembre en el Portal Único de Servicios.

A continuación se destacan los siguientes resultados:

TRÁMITE MINISTERIO DE AGRICULTURA

El trámite priorizado del Ministerio de Agricultura (MA) es el servicio Vigilancia Fitosanitaria, el cual se corrigió para que esté en consonancia con lo que se ofrece que es Vigilancia Epidemiológica Fitosanitaria, el cual se encuentra en el Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO). SIDIAGRO es el portal de monitoreo desarrollado por este ministerio, donde se presenta cada programa que se realiza con plagas ausentes y presentes del país, el cual emite las alertas de forma inmediata. También, posee un módulo de ubicación de cada una de las trampas del país. Actualmente, el monitoreo de las plagas se realiza mediante sensores satelitales y el ciudadano puede solicitar online por la plataforma este servicio.

El MA envió a la OGTIC formal descargo, mediante comunicación de fecha 22 de abril del 2022, en la que reiteran que no es necesario su intervención para la digitalización y automatización de este, ya que forma del sistema.

SERVICIOS DE ADUANAS CONTENIDOS EN LA RESOLUCIÓN

La Dirección General de Aduanas (DGA) tiene incluidos en la Resolución 0002-2021 los servicios de: Autorizaciones de Enlaces Persona Jurídica y solicitud para Certificación OEA, los cuales ellos han trabajado su simplificación y automatización, y se encuentra actualmente en producción. Se han realizado pilotos, pero aún no se ha colectivizado con terceros, dado que se van a lanzar junto con el Programa de Burocracia Cero el 4 de octubre 2022.

DESPACHO 24 HORAS (D24H)

Es un proyecto de la Dirección General de Aduanas que tiene por objetivo el despachar las mercancías y contenedores en un tiempo de 24 horas, desde que la mercancía toca tierra dominicana. Reduce el tiempo de salida de los contenedores en los puertos de 6 días y 20 horas a 24 horas. Este proyecto se aplica a las mercancías que tienen declaración previa, tiene un perfil de riesgo bajo y están certificadas por Operador Económico Autorizado (OEA) u OEA Simplificado.

MOTOR DE RIESGO

Plataforma tecnológica que contiene el motor de riesgo (MOR) que dispone la Dirección General de Aduanas en la que se aloja su sistema de riesgo. La misma permite tomar datos de las declaraciones aduanales, analizándolos, combinando indicadores y reglas de negocio para predecir e identificar el perfil de riesgo de importaciones y exportaciones antes de su llegada o salida a los puertos, aeropuertos y puntos de frontera dominicanos, logrando perfilar con exactitud las cargas según su procedencia y destino final del rubro. Actualmente, se está trabajando, con el apoyo del Proyecto de USDA denominado TraSa, para fortalecer el sistema de gestión de riesgo de algunas para-aduaneras, a los fines de montarlos en MOR.

VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

VUCE es una plataforma creada en marzo del 2010 y refrendada en la nueva ley de Aduanas 168/21 con el objetivo de agilizar los trámites requeridos para los procesos de importación y exportación, mediante la armonización de procesos y la incorporación de tecnologías de la información. La Administración de esta ventanilla recae en la Dirección General de Aduanas.

Finalmente, en ella reposan los principales trámites de República Dominicana requeridos para importar y exportar, de conformidad con la notificación que se hiciese a la OMC, a los fines de cumplir con el Acuerdo de Facilitación del Comercio de la citada entidad.



5 BUROCRACIA CERO EN CIFRAS

Principales logros y métricas del programa

NORMATIVAS

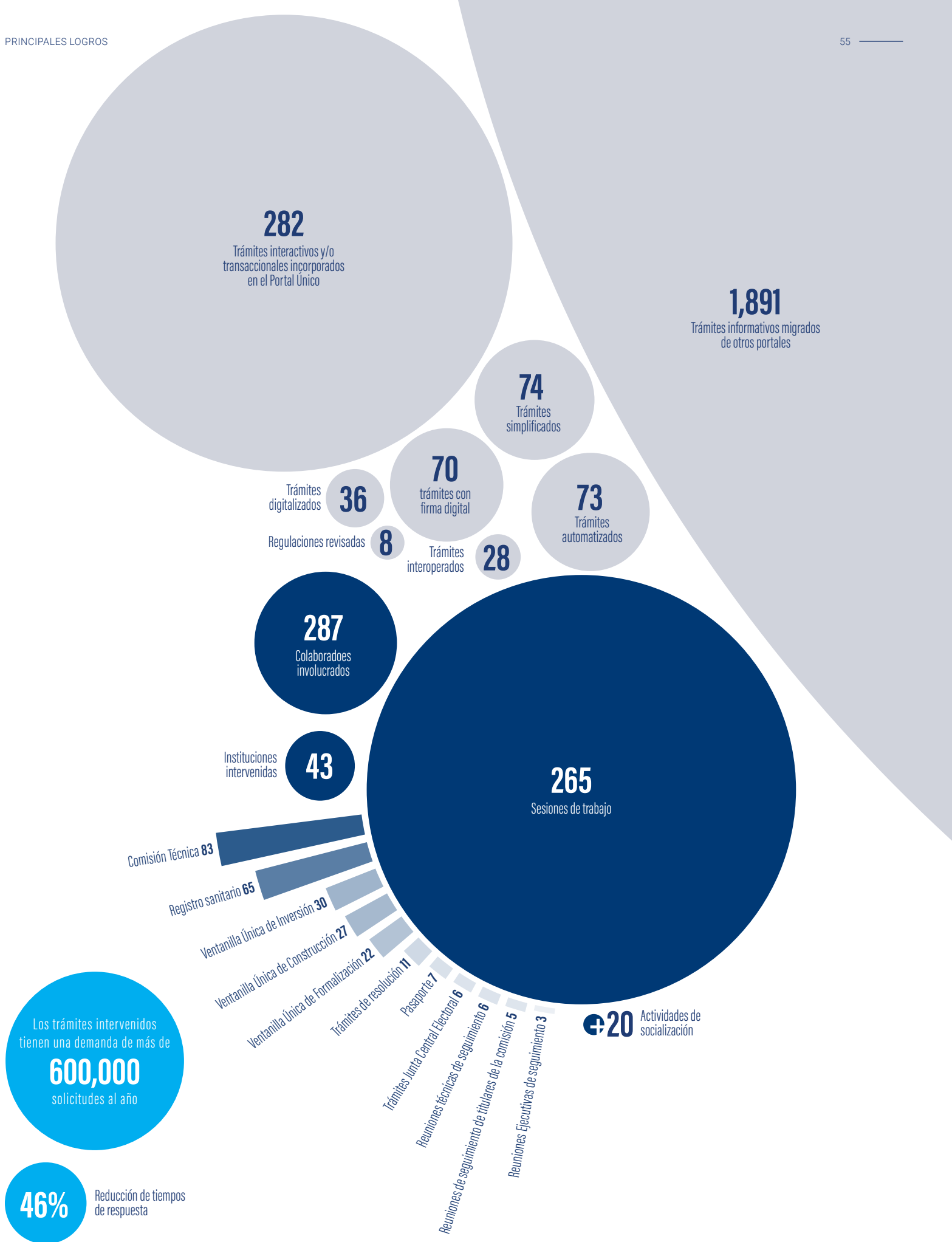
- Ley 167-21 de mejora regulatoria y simplificación de trámites
- Decreto núm. 806-21 que ordena la reactivación de los comités de las ventanillas únicas de inversión, construcción y formalización de empresas
- Decreto núm. 125-21 que sustituye el registro sanitario de cosméticos, productos de higiene personal y del hogar, por la Notificación Sanitaria Obligatoria (NSO)
- Decreto núm. 99-22 que crea el Marco Nacional de Interoperabilidad
- Decreto núm. 486-22 Reglamento de aplicación de la Ley 167-21

PORTAL ÚNICO DEL ESTADO (GOB.DO) Y REGISTRO DE MEJORA REGULATORIA:

Plataforma web que reúne todos los servicios disponibles del Estado dominicano de forma digital para facilitar el acceso y entrega a la ciudadanía. Características con las que contará el portal:

- Sistema de Diseño Dominicano (SDD), como guía de diseño para la presentación del Gobierno dominicano en internet, asegurando un diseño unificado, coherente y cohesionado de los portales web de las instituciones gubernamentales.
- Sistema de autenticación con consulta de datos de cédula de la Junta Central Electoral.
- Repositorio de documentos para todo lo que los solicitantes carguen al portal como requisito. Mientras estos documentos estén vigentes podrán ser reutilizados por los usuarios.
- Acceso a las ventanillas únicas de formalización de empresas, de construcción, de inversión y de salud.

Además, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 167-21 de mejora regulatoria y simplificación de trámites, en el Portal se desarrolló el registro único de mejora regulatoria el cual permitirá a los ciudadanos y empresarios conocer las regulaciones con las que debe cumplir, participar de los procesos de consulta pública de nuevas normativas, así como enterarse de los posibles sectores que serán regulados.



6 ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN

Programa Burocracia Cero

Desde el año 2020, a pesar del reto de la pandemia COVID-19, se vienen realizando actividades de socialización, con el propósito de concientizar, establecer lineamientos y planes de acción para reducir la burocracia.

Los encuentros con el sector privado y gremios empresariales, nos sirvieron de herramienta para conocer sus necesidades y expectativas, que luego fueron plasmadas en planes de trabajo con metas establecidas.

En el sector público, obtuvimos la retroalimentación de las trabas más relevantes, como también el compromiso e involucramiento de las máximas autoridades y los equipos técnicos.

Desde el programa Burocracia Cero, se continúa trabajando para que este proyecto, que fue concebido para eficientizar la Administración Pública, tenga como gran logro que los trámites ciudadanos sean menos burocráticos, más eficientes, ágiles y transparentes de forma que se traduzca en un cambio trascendental en nuestro país.

REUNIÓN SEGUIMIENTO MENSUAL



REUNIÓN EJECUTIVA DE SEGUIMIENTO





Salón Verde,
Palacio Nacional
27-01-2022



12VA REUNIÓN FACILITACIÓN DE COMERCIO_DGA



Dirección General de
Aduanas (DGA)
29-01-2021



REUNIÓN EJECUTIVA DE SEGUIMIENTO





Salón Verde,
Palacio Nacional
24-02-2022



REUNIÓN EJECUTIVA DE SEGUIMIENTO





Auditorio
Prodominicana
28-04-2022



REUNIÓN TÉCNICA DE INICIO DE TRABAJO PROGRAMA GOBIERNO EFICIENTE - BUROCRACIA CERO



Ministerio de
Administración Pública
10-02-2021



TALLER PROGRAMA GOBIERNO EFICIENTE - BUROCRACIA CERO



Reunión MT
16-02-2021

AIRD
21-09-2022

TALLER PROGRAMA GOBIERNO EFICIENTE - BUROCRACIA CERO



REUNIÓN TÉCNICA CON EL SECTOR ELÉCTRICO



Hotel Sheraton
24-03-2022



REUNIÓN VENTANILLA ÚNICA



Hotel Intercontinental Real,
Salón Kennedy
22-04-2022



REUNION TSS



Consejo Nacional de
Competitividad
22-04-2022

Consejo Nacional de
Competitividad
09-06-2022

REUNION ANI



TALLER RUTA CRÍTICA PROGRAMA BUROCRACIA CERO



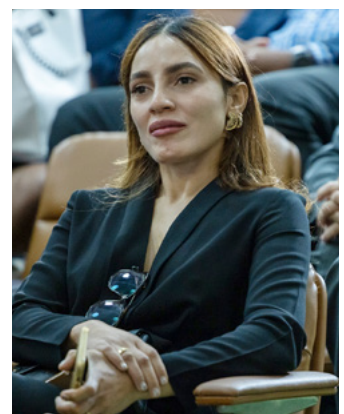
Hotel Sheraton
25-04-2022



PARTICIPACIÓN BUROCRACIA CERO EN CONVERSATORIO SOBRE LA ECONOMÍA DE LOS DERECHOS



Banco Central de la
República Dominicana
29-04-2022



REUNION INDOTEL JUNIO 14 2022



INDOTEL
14-06-2022

BUROCRACIA CERO TALLER DE LA MONEDA DE ESPAÑA



Hotel Sheraton
28-06-2022



TALLER PRUEBA DEL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO



Universidad UASD
18-08-2022



REUNION MC KENSEY



Consejo Nacional de
Competitividad
13-07-2022

BUROCRACIA CERO REUNIÓN ADEPI



ADEPI
20-07-2022



ASISTENCIA TÉCNICA DEL BANCO MUNDIAL AL PROYECTO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Consejo Nacional de
Competitividad
09-08-2022

REUNIÓN GABINETE DE INNOVACIÓN



Consejo Nacional de
Competitividad
23-08-2022



REUNIÓN SEGUIMIENTO VUI



ProDominicana
03-11-2022



REUNIONES TÉCNICAS



Consejo Nacional de
Competitividad



REUNIONES DE SEGUIMIENTO



Consejo Nacional de
Competitividad



LANZAMIENTO PROGRAMA BUROCRACIA CERO





Aula Magna de la UASD
04-10-2022







7 PRÓXIMOS PASOS DEL PROGRAMA BUROCRACIA CERO

A partir de octubre 2022 se pone a disposición de la sociedad dominicana el Portal Único del Estado con los primeros trámites intervenidos a través del Programa Burocracia Cero. No obstante, ahora inicia el verdadero proceso de transformación de la Administración Pública. La reducción de la burocracia tendrá un impacto directo en la productividad de los ciudadanos y las empresas, facilitará las inversiones y mejorará el clima de negocios del país. Más aún, contribuirá a reducir la discrecionalidad y a fortalecer la institucionalidad, permitiendo que la República Dominicana sea más competitiva.

La etapa que inicia a partir de octubre comprenderá la intervención directa de la Comisión Técnica en los trámites priorizados para garantizar el desarrollo completo de cada uno de los componentes. Las fases de intervención consisten en la realización de análisis de calidad regulatoria de las normativas de los trámites priorizados, el levantamiento y simplificación de los procesos, y la automatización y digitalización de los trámites.

Concomitantemente, se trabajará en garantizar la interoperabilidad entre las instituciones que requieren intercambiar información. Ésta nos permitirá eliminar duplicidades, reducir tiempos de respuestas y homogenizar las plataformas gubernamentales existentes que se encuentran segmentadas o independientes y que no se comunican entre sí. De esta manera se reducirán los traslados de los usuarios y contribuirá a eliminar trámites completos para los ciudadanos y las empresas. Para lograrlo, se dispuso la implementación de una plataforma única que pueda interconectar las informaciones, datos y formularios de todas las instituciones gubernamentales, bajo un marco de protección, ética y ciberseguridad. Por lo que es esencial que las entidades adecuen sus sistemas y cumplan con los estándares establecidos para los fines.

La tecnología juega un rol clave para la reforma y modernización de la Administración Pública, impactando no solo en la eficiencia de los procesos, sino también en la transparencia en los mismos. Mediante la digitalización de los trámites se puede generar información que permita medir la productividad de los procesos, reduciendo aún más los costos y tiempos para los ciudadanos y generando incentivos para elevar la calidad de los trámites y servicios.

En esta nueva fase de trabajo del Programa se ejecutarán acciones de monitoreo constante para apoyar a las entidades públicas en el cumplimiento de sus metas. A través de las plataformas implementadas se generará información valiosa para el seguimiento oportuno al funcionamiento, avances y resultados de los trámites y servicios intervenidos. De esta manera, garantiremos la sostenibilidad de las acciones de mejora implementadas y replicaremos el Programa hasta convertirnos en ejemplo para el mundo en materia de digitalización, eficiencia, transparencia, y competitividad.





Consejo Nacional de Competitividad

Av. Enrique Jiménez Moya No.32
Edificio Franco Acra. Piso 6,
Bella Vista, Distrito Nacional
809 476-7262