



MEMORIAS BUROCRACIA CERO 2022-2024

FASE 2

Elaborado por:



DIRECCIÓN EJECUTIVA

Peter A. Prazmowski – *Director Ejecutivo*

COORDINACIÓN TÉCNICA Y REDACCIÓN

Adagel Grullón – *Directora Análisis Regulatorio*

REDACCIÓN Y APOYO TÉCNICO

Camila Olivero – *Encargada de Políticas Públicas*

Cristian Dickson – *Enc. Competitividad Gubernamental*

Rafael Rodríguez – *Coordinador TIC*

Gabriela Molina – *Coordinadora Sectorial*

Daily Almonte – *Coordinadora de Calidad*

Michelle Olivero – *Coordinadora Sectorial*

Arianny Ramírez – *Coordinadora Sectorial*

Diana Lebrón – *Analista Sectorial*

Kevin Peralta – *Analista Sectorial*

Enmanuel Marte – *Analista Sectorial*

Victor Ramírez – *Analista Sectorial*

Jaqueline López – *Secretaria Ejecutiva*

COLABORADORES

Sabrina Pou – *Directora Administrativa y Financiera*

Olety de la Cruz – *Coordinadora Ejecutiva*

Leslie Guerrero – *Encargada de Protocolo*

Ámbar Mena – *Enc. de Prensa y Relaciones Públicas*

Jeffrey Rodríguez – *Creador de Contenido*

Dania Domínguez – *Coordinadora Relaciones*

Interinstitucionales

Carlos M. Romero Ojeda – *Diseño y Diagramación*



1	Mensaje del presidente	4
2	Comisión Ejecutiva	6
3	Sobre Burocracia Cero	8
	Antecedentes	8
	Objetivos y marco legal	10
	Componentes	16
	Comisión Ejecutiva del Programa	38
4	Proyectos y trámites priorizados	40
	Ventanilla Única de Inversión (VUI)	40
	Ventanilla Única de Construcción (VUC)	41
	Despacho de Aduanas en 24 horas (D24H)	42
	Registros Sanitarios	42
	Otros sectores de alto impacto	43
	Apertura de Empresas en 24 horas	44
	Servicios sociales priorizados	45
	Sector educación	45
5	Burocracia Cero en cifras	46
6	Presentación Avances y Visión	52
7	Visión y Objetivos 2024-2028	54



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 2024-2028



2 COMISIÓN EJECUTIVA



JOSÉ IGNACIO PALIZA

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



SIGMUND FREUND

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



PETER PRAZMOWSKI

Director Ejecutivo
Consejo Nacional de Competitividad
(CNC)



BARTOLOMÉ PUJALS

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, los factores socioeconómicos, las guerras internacionales y el cambio climático plantean innumerables retos en la era de la pospandemia de COVID-19.

En virtud de esto, el 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.

Esto así porque 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). Esto sucede pues 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 lo 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, que padece de altas cargas regulatorias las cuales afectan la productividad y el clima de negocios, en las últimas



décadas ha sufrido un alto el nivel de complejidad para cumplir con las regulaciones, principalmente a causa de la baja calidad de estas, la generación de normativas sin medición de sus costos, así como la falta de mecanismos de monitoreo 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.

Por años, la burocracia estatal ha representado un problema de grandes implicaciones, tales como elevados costos sociales, servicios públicos ineficientes, falta de credibilidad de la Administración Pública, entre otros males. 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 ese orden, 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 rendi-

ción de cuentas (BID, 2004). Actualmente, República Dominicana figura en el puesto 85 de 193 países del E-government Development Index, obteniendo una mejora con respecto al año 2022, en el que nos encontrábamos en el puesto 92.

Dado lo anterior, el desarrollo del gobierno digital resulta prioritario para elevar la eficiencia de la Administración Pública y promover la competitividad gubernamental. 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, y constituye uno de los insumos medulares de las metas y planes de acción que ha ejecutado Burocracia Cero a lo largo de los años.

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.

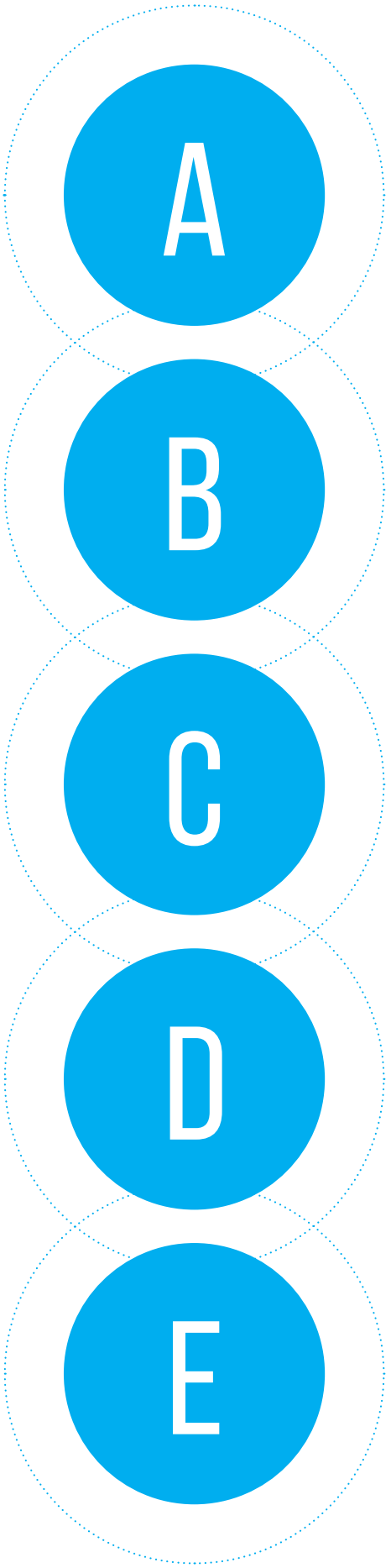


3.2 Objetivos y marco legal

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 los Decretos núm. 640-20 y núm. 707-22, la Comisión Ejecutiva del Programa está conformada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP) como órgano rector; el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) como aliado estratégico; el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) como coordinador y director ejecutivo del Programa, y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como apoyo técnico para la implementación de las TIC en los servicios públicos.

De conformidad con los decretos núms. 640-20 Y 707-22, los objetivos del programa son los siguientes:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA



A

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

B

Elevar la efectividad, transparencia y equidad de la Administración pública, mediante la simplificación y el rediseño de procesos.

C

Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la automatización y digitalización de trámites y servicios públicos

D

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.

E

Monitorear y dar seguimiento al funcionamiento de los trámites y servicios públicos, a fin de elevar su productividad y garantizar la mejora continua de estos.



Para la consecución de estos objetivos, mediante el decreto núm. 707-22 el presidente de la República instruyó la creación de la Unidad de Gestión de Resultados del programa Burocracia Cero, compuesta por personal técnico correspondiente al MAP, OGTIC, CNC.

DECRETO NÚM. 149-21

Del 17 de mayo de 2021

Asimismo, existen otros instrumentos normativos en los que se enmarca el Programa Burocracia Cero:

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

De fecha 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

De fecha 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

De fecha 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.

DECRETO NÚM. 707-22

De fecha 29 de noviembre de 2022

Establece las obligaciones y compromisos de las entidades involucradas para la instalación, funcionamiento y mantenimiento de la Unidad de Gestión de Resultados del Programa Burocracia Cero. Este decreto busca mejorar la eficiencia de la administración pública, monitorear los avances en la simplificación de trámites y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa para optimizar el servicio público.

DECRETO NÚM. 8-23

De fecha 18 de enero de 2023

Instruye a las instituciones del Poder Ejecutivo a implementar el V Plan de Acción de la República Dominicana 2022-2024 dentro de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). Este plan busca fortalecer la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública. Asimismo, promueve la colaboración interinstitucional y fomenta iniciativas de innovación para mejorar el acceso a la información y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

DECRETO NÚM. 316-24

De fecha 11 de junio de 2024

Busca establecer medidas para apoyar la implementación de la interoperabilidad del Sistema Nacional de Registro Civil en la República Dominicana. Iniciativa busca mejorar la eficiencia y conectividad entre instituciones públicas para agilizar los procesos relacionados con el registro civil. A través de la colaboración entre la Comisión Ejecutiva de Burocracia Cero y la Junta Central Electoral (JCE), se pretende garantizar un mejor acceso a los servicios públicos y optimizar la gestión de datos civiles.



3.3 Componentes



**MEJORA REGULATORIA
Y SIMPLIFICACIÓN**



OMNISCANALIDAD



**DIGITALIZACIÓN Y
AUTOMATIZACIÓN**



INTEROPERABILIDAD



MONITOREO



**INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA**



3.3.1 MEJORA REGULATORIA Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Mediante el artículo 27 de la Ley núm. 167-21 se le otorga al MAP las atribuciones de rectoría sobre la mejora regulatoria y la simplificación de trámites, teniendo a cargo establecer los lineamientos necesarios que garanticen 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 los trámites priorizados se contempló la revisión normativa y acompañamiento para el levantamiento de sus procesos, con el fin de concretar propuestas de mejora en aquellos que lo requieran. Al cierre del periodo gubernamental 2020-2024, se realizaron realizados 289 revisiones normativas, las cuales sirvieron para perfilar los trámites intervenidos y dimensionar el alcance de los trabajos durante esta fase del programa.

En cuanto a la simplificación de trámites, cabe mencionar que la Ley núm. 167-21, en su artículo 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 simplificación es proporcionar, a las instituciones participantes en el programa, las pautas necesarias para la eliminación u optimización de sus procedimientos administrativos, utilizando un modelo ágil y adaptativo que permita el intercambio de iniciativas y buenas prácticas de procedimientos administrativos similares en diferentes instituciones.

Desde agosto 2020 a noviembre 2024, Burocracia Cero, a través de su Unidad de Gestión de Resultados, impartió 14 talleres sobre el contenido del Decreto núm. 229-18 a

118 servidores públicos, gremios empresariales, centros formativos universitarios, instituciones de formación primaria y secundaria e instituciones públicas. En adición se llevaron a cabo 5 talleres sobre la metodología de simplificación de trámites a 96 servidores públicos, pertenecientes a 23 instituciones. Durante el periodo de 2021-2024, se impartieron talleres a más de 140 servidores públicos pertenecientes a 70 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 3 servidores públicos formaron parte del encuentro formativo “Encuentro XIII de la red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria” que se llevó a cabo en la ciudad de México.

En lo referente a la mejora y simplificación de los trámites dentro de las instituciones del Estado, al cierre del periodo 2020-2024 el equipo de la Unidad de Gestión de Resultados simplificó, según el criterio del artículo 21 de la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, 260 trámites distribuidos entre las 71 instituciones participantes en el programa. Así, como parte del compromiso núm. 2 del V Plan de Acción de la Alianza para el Gobierno Abierto, 114 trámites del mencionado acumulado cumplieron con el 100% de los hitos acordados en dicho plan, ordenado por el decreto núm. 8-23. Estos 114 trámites recibieron acompañamiento técnico en la revisión normativa, simplificación de trámites y digitalización, según la capacidad técnica de las instituciones seleccionadas. De dichos trámites, 30 están instalados en la plataforma de interoperabilidad X-ROAD y 89 de ellos recibieron la habilitación de la Firma Digital.



3.3.2 DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente está a cargo de la OGTIC y consiste en la 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. 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.

Durante el período 2020-2024, del portafolio de trámites priorizados participantes en el Programa, la OGTIC digitalizó en formato interactivo 164 servicios y automatizó en formato transaccional 106 trámites, 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 del Gobierno Dominicano, **www.gob.do**.



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.

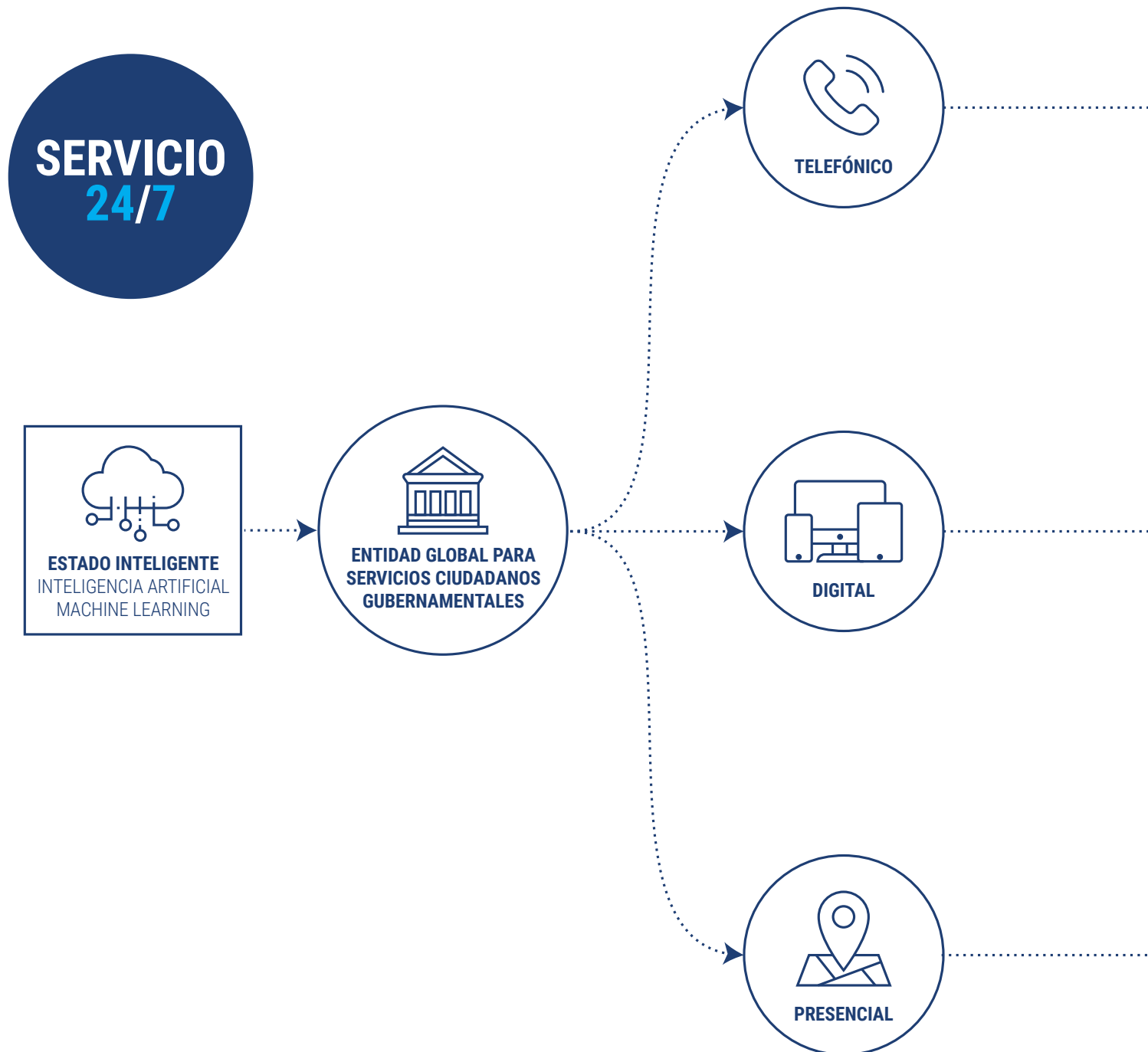
Actualmente, la atención ciudadana se implementa a través de un sistema multicanal compuesto de tres canales principales: las Líneas Telefónicas *462 y 311; Los Centros de Atención Presencial, conocidos como Puntos GOB; y el Centro de Atención Web, que es el portal de servicios en línea ServiciosRD.

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:

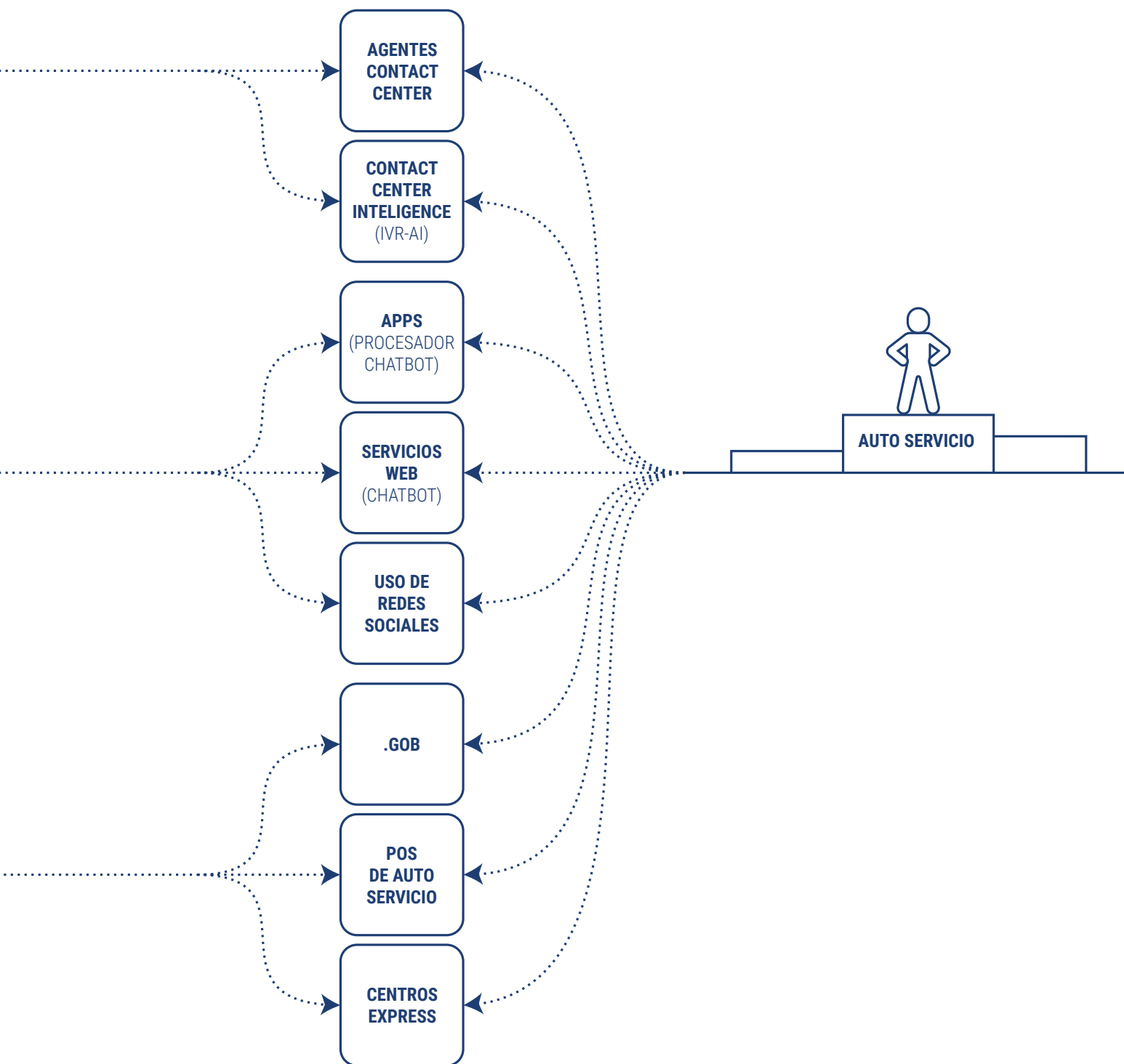
- Reducir costos sociales
- Ahorrar y eficientizar el gasto público
- Cerrar la brecha digital
- Proveer servicios gubernamentales activos 24 horas al día, 7 días a la semana
- Aumentar de la competitividad nacional
- Reducir el tiempo que toma realizar trámites y acceder a la información
- Facilitar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





PILARES

CANALES



◇ COMPONENTES

◇ PRINCIPIOS



El sistema de omnicanalidad se ha estado desarrollando desde la puesta en marcha del Programa Burocracia Cero y a noviembre de 2024 se han logrado los siguientes avances:



GOB.DO SERVICIOS DIGITALES (GOB.DO):

100%

Diseño y Desarrollo Portal Único Servicios
Fase II

10%

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

45%

Definición Plataforma Única
Agentes del Estado

90%

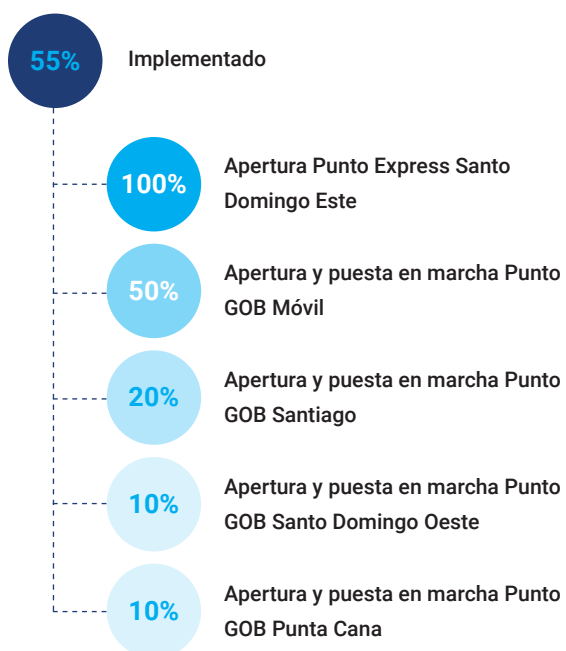
Automatización de los Servicios Priorizados
Ventanillas Únicas

100%

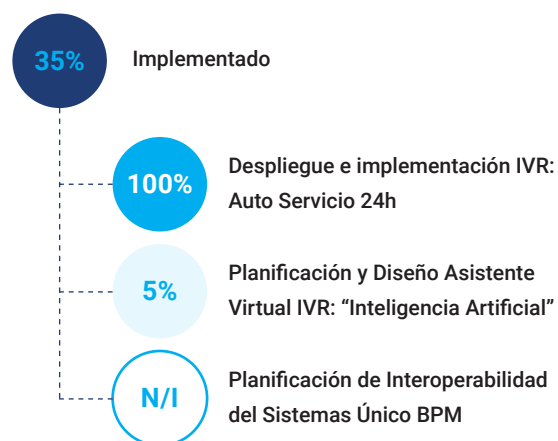
Desarrollo Plataforma Sistemas
Interoperabilidad del Estado
Listo para piloto



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)

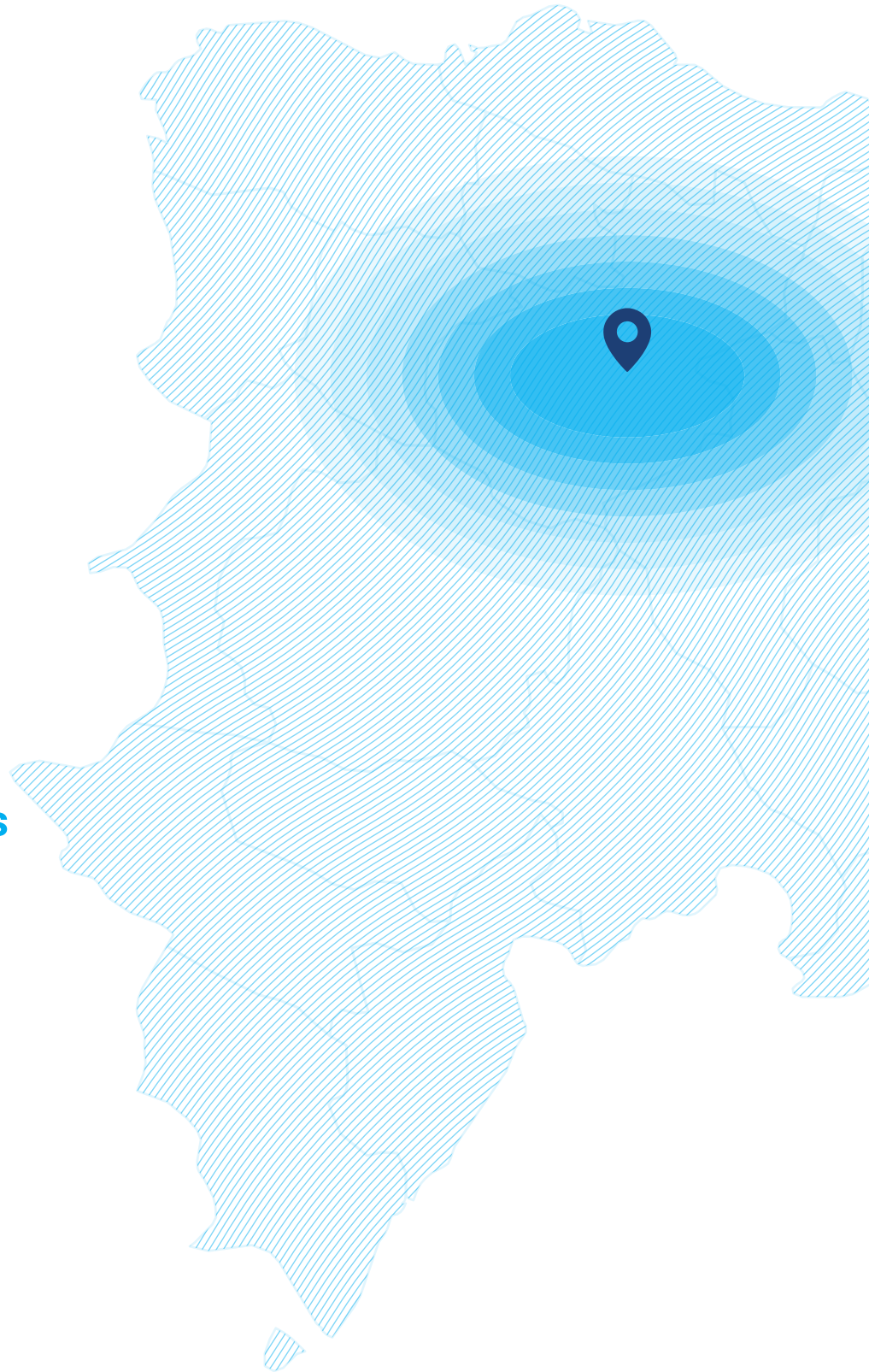
+400K

Contact Center *462

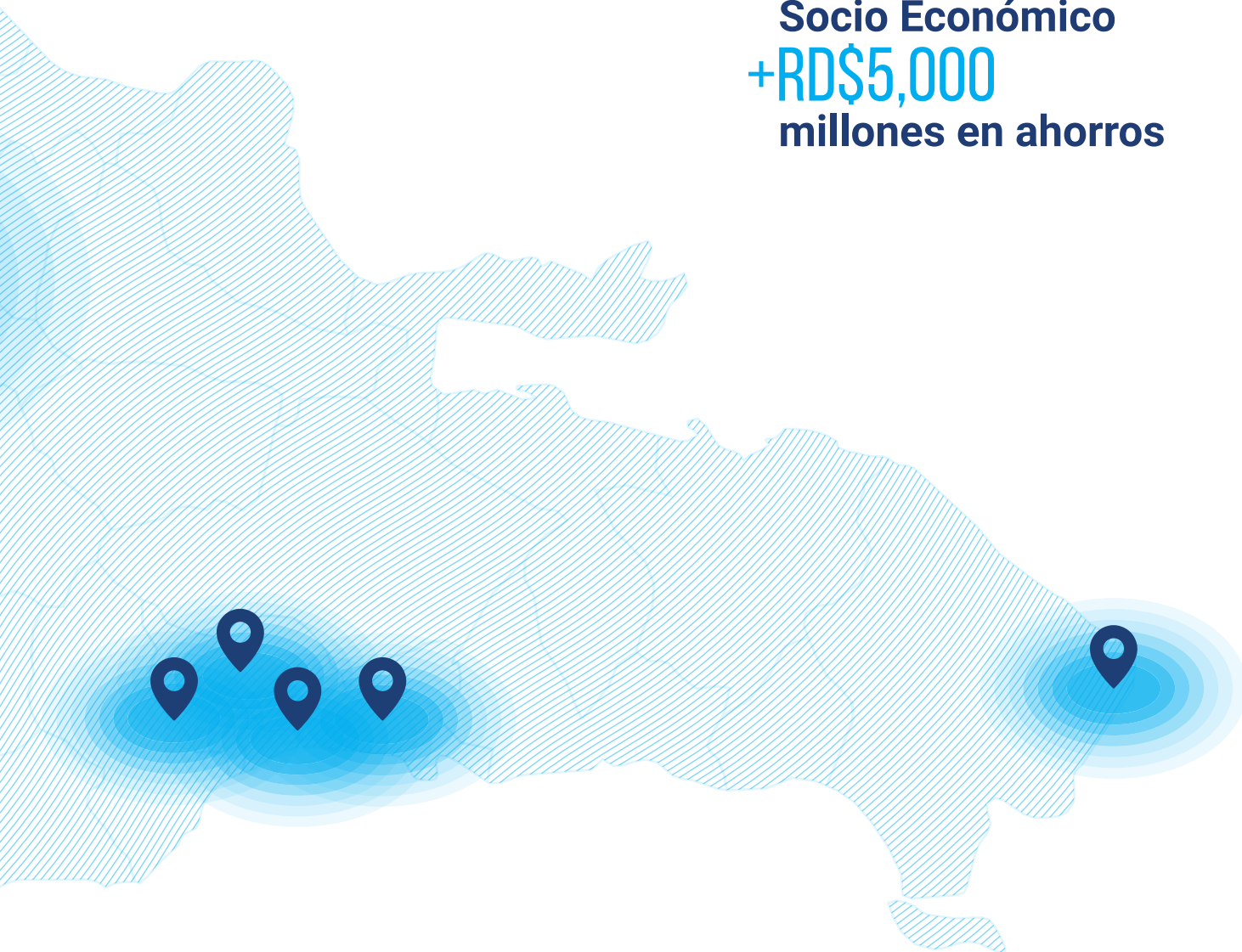
+800K

Ciudadanos Alcanzados

2.7 MM



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



A la fecha, los dominicanos se han beneficiado de los servicios y asesorías brindados desde la apertura de los puntos GOB (DN, SDE, SDO y Santiago). 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 2026 la apertura de dos (2) Puntos GOB. Por lo tanto, para este 2026 se prevé contar con un Punto GOB Móvil. De igual manera, se ha priorizado tener presencia en Los Alcarrizos, San Francisco de Macorís, La Vega, Baní, Puerto Plata e Higüey.



3.3.4 INTEROPERABILIDAD

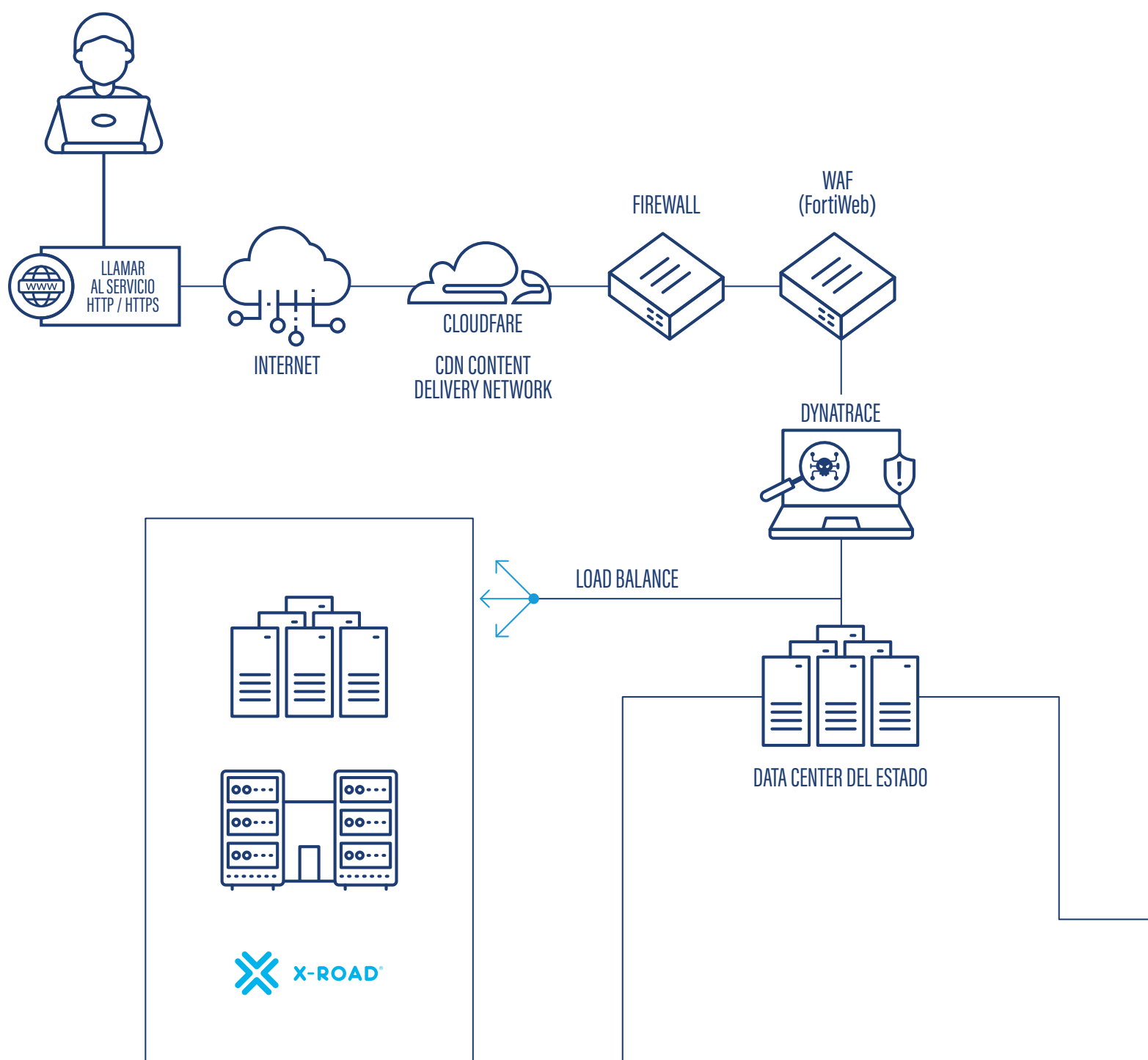
La interoperabilidad consiste en la automatización del intercambio adecuado de datos y documentos entre las instituciones públicas, es decir, que estén interconectadas y puedan extraer la información que cada una custodia. La interoperabilidad permitirá eliminar duplicidades y reducir las solicitudes 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.

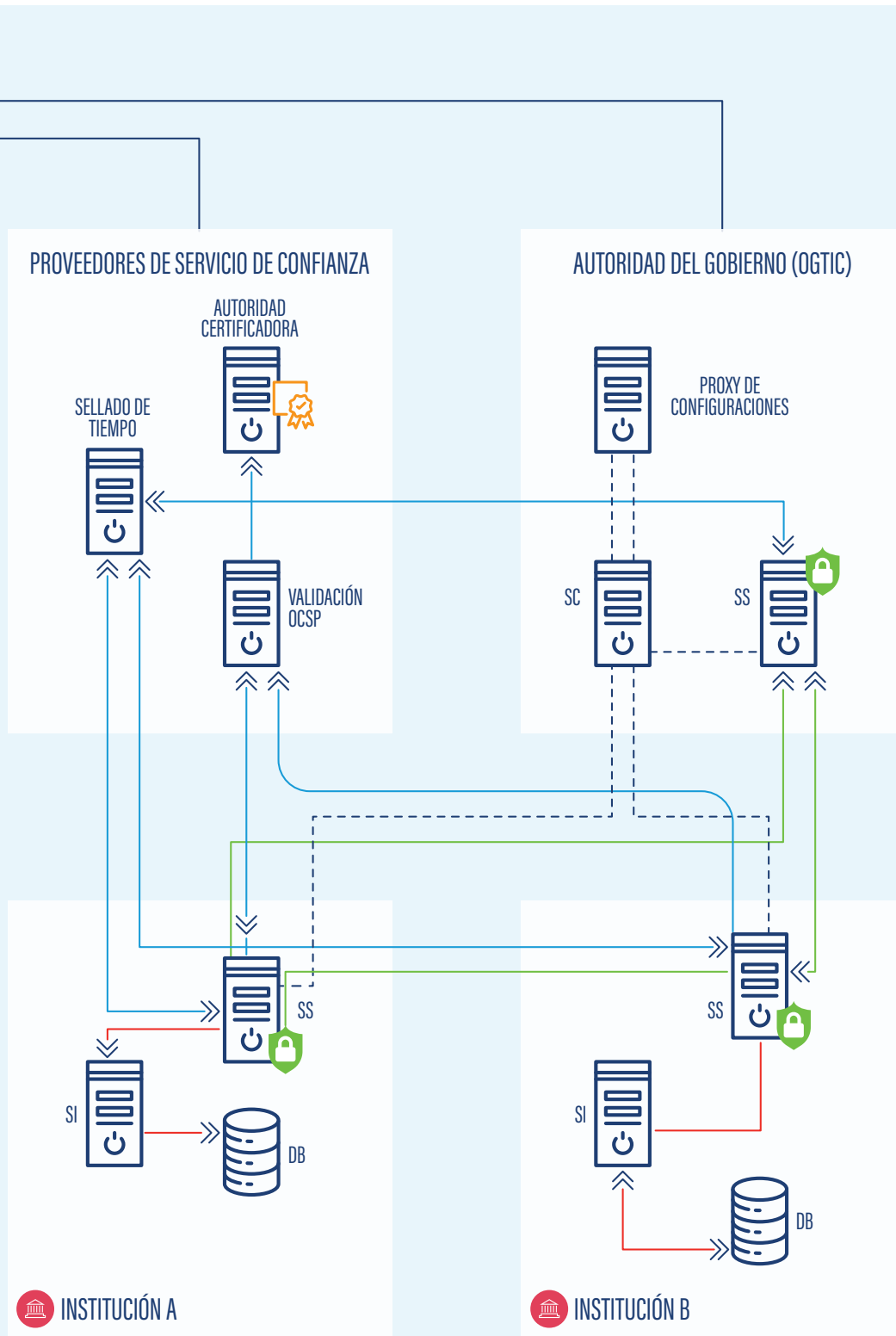
La OGTIC, como responsable de la implementación de la interoperabilidad, en el marco del Programa Burocracia Cero, ha trabajado directamente con aquellas instituciones que necesitarán intercambios de datos, para apoyar los procesos de simplificación de trámites y facilitar el intercambio de información necesarios. Para cumplir y entregar las metas definidas para el año 2026, se estableció un marco de aceleración donde se contemplan las acciones siguientes:

- 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.





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.

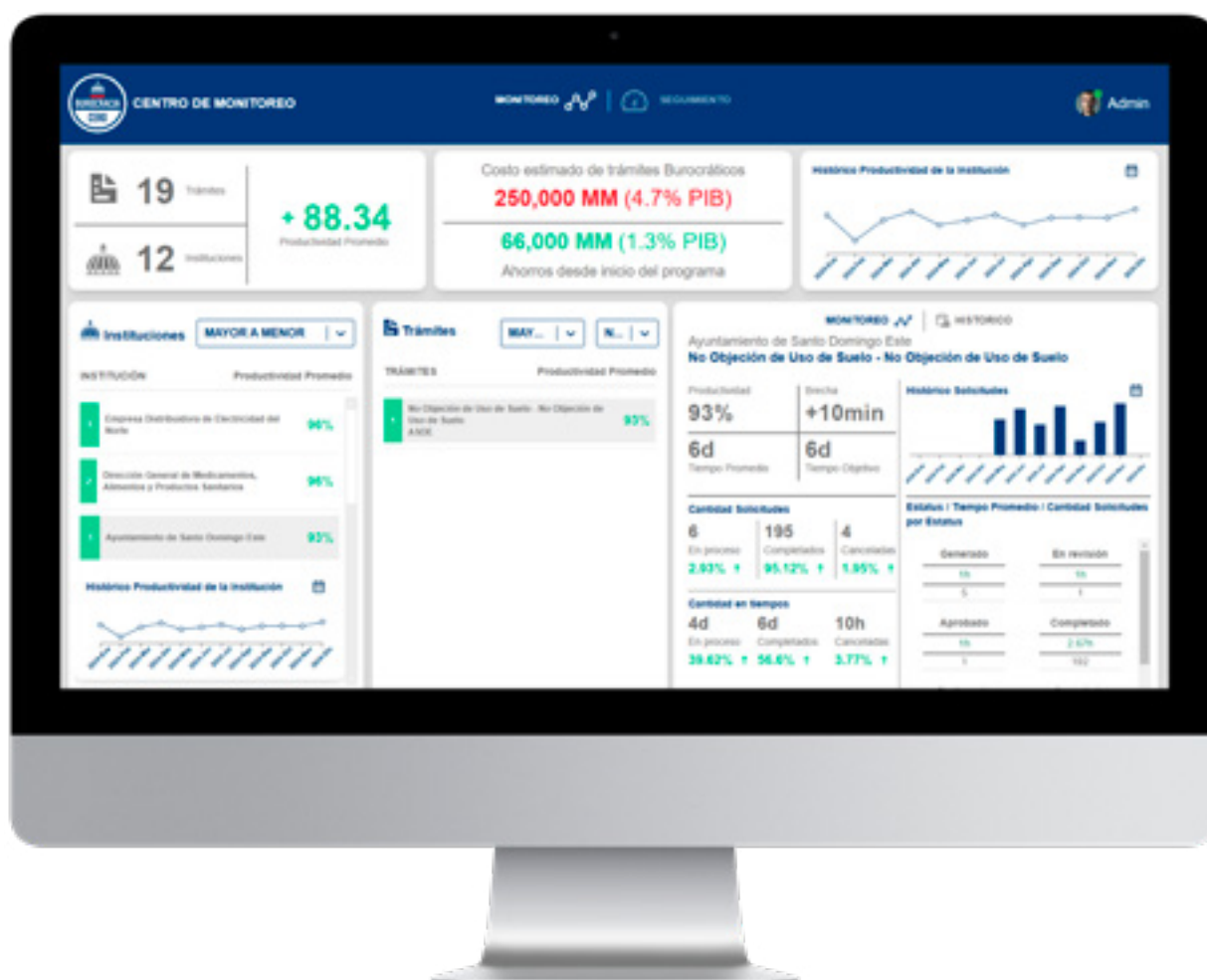
A la infraestructura tecnológica le queda pendiente adquirir los componentes necesarios para servir como plataforma principal del Programa Burocracia Cero en el DataCenter del Estado dominicano y, en consecuencia, garantizar toda la infraestructura tecnológica para brindar alta disponibilidad de los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



3.3.6 CUADRO DE MANDO INTEGRAL: CENTRO DE MONITOREO

Este componente consiste en la medición y evaluación sistemática de los procesos y nivel de burocracia de los trámites priorizados, a través de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación. El Centro de Monitoreo se encarga de dar seguimiento al funcionamiento de los trámites, detectar y atacar las trabas de manera efectiva, así como generar datos estadísticos que permitan la correcta formulación y experimentación con políticas públicas que mejoren el desempeño de la administración estatal.

Actualmente, 21 instituciones y 78 trámites ya están conectados al Centro de Mando. Se espera que, para finales de 2025, el 100% de las instituciones y trámites que participan en el programa estén monitoreados en el Centro de Mando.





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, y mediante el Decreto núm. 707-22, 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.



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 se abocaron a 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 se priorizaron los sectores de telecomunicaciones, energía renovable, construcción y cine, con la meta de agrupar la 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. 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 proporciona 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. Asimismo, permite la supervisión y el monitoreo de los procesos vinculados a la inversión, contando con estadísticas confiables y en tiempo real, 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. Esto permite seguir mejorando la coordinación y comunicación entre las instituciones actuantes, y se traduce en ahorro de tiempo y dinero, no solo para el inversionista, sino también para las entidades.

A grandes rasgos, la implementación de la Ventanilla Única de Inversión (VUI), bajo la coordinación de PRODOMINICANA, se proyectó a través de la simplificación, homologación y automatización de los procesos de gestión, incluyendo a la fecha treinta y siete (37) trámites habilitados de veintitrés (23) instituciones responsables, entre los cuales se encuentran ocho (8) ayuntamientos.

Desde el lanzamiento de la VUI en octubre de 2022, se han captado inversiones ascendentes a un monto estimado de más de \$27 millones de dólares, se han emitido 44 registros de Inversión Extranjera Directa, para un monto total registrado de \$60 millones de dólares, y se han brindado más de 400 consultas y asistencia sobre tramitología de inversión.

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 (MIVHED). El desarrollo y puesta en operación de la VUC tuvo 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. Actualmente la VUC cuenta con 21 trámites incorporados, de 18 instituciones, incluyendo 3 ayuntamientos del Distrito Nacional, Santo Domingo Este y Oeste. Se continúa trabajando en la inclusión del resto de los ayuntamientos y corporaciones de acueductos y alcantarillados de todas las provincias del territorio nacional.

La interconexión de los procesos de las instituciones vinculadas fue lograda gracias a la Plataforma Única de Interoperabilidad implementada por el gobierno dominicano, X-ROAD, la cual fue donada por el gobierno de Estonia y acogida por tener un desempeño sobresaliente a nivel internacional, características de vanguardia y altos estándares de seguridad.

Es importante destacar que República Dominicana fue pionera en América Latina en la implementación de una ventanilla de este tipo para el sector de la construcción. Desde su lanzamiento en agosto de 2023 se han recibido más de 200 solicitudes de los distintos trámites.

- 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.
- Realización de un depósito único por parte del usuario, si así lo decide, de forma que puedan tramitarse los distintos permisos de forma simultánea, en lugar de secuencial.
- La reducción y optimización de los tiempos respuestas de cara al usuario (120 días para casos complejos y 60 días para casos no complejos).
- Disminución de la necesidad de impresión de requisitos para las solicitudes.
- Implementación de nuevos instrumentos de pago.



4.3 (D24H) DESPACHO DE ADUANAS EN 24 HORAS

Despacho 24 horas (D24H) es un proyecto de la Dirección General de Aduanas (DGA) que tiene por objetivo el despachar las mercancías y contenedores en un tiempo de 24 horas, desde que la mercancía toca tierra dominicana, reduciendo el tiempo de salida de los contenedores en los puertos desde 6 días y 20 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.

Para esto se desarrolló un sistema de evaluación de riesgo, que utiliza 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 ha logrado despachar bajo este esquema más de 75,000 contenedores de 8,000 importadores, generando más de RD\$1,500 millones en ahorro a los contribuyentes.

4.4 REGISTROS SANITARIOS

Bajo los lineamientos del Decreto núm. 284-21, que prioriza la reforma y modernización del sector salud, incluyendo los trámites de registros sanitarios en el marco del Programa Burocracia Cero, se ha trabajado con la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS) para lograr la eficiencia, claridad normativa, simplificación, mejora y digitalización de los procesos. Se ha logrado una reducción promedio de los tiempos de respuesta de 80%.

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.

Además, se han implementado innovaciones regulatorias de alto impacto, como la creación de un sistema de evaluación de riesgo del fabricante y estándares de calidad, de manera que las empresas acreditadas puedan obtener los registros de manera expedita, establecido mediante el Decreto núm. 44-23; la renovación automática de los registros sanitarios, cuyo reglamento fue modificado mediante el Decreto núm. 45-23; y la homologación en nuestro país, de manera automática, de los registros sanitarios autorizados por la FDA de los Estados Unidos y la EMA de la Unión Europea, gracias Decreto núm. 58-23.

4.5

OTROS SECTORES DE ALTO IMPACTO

También el Ministerio de Turismo creó la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT), una plataforma digital que incluye todos los trámites vinculados a la aprobación de licencias y proyectos turísticos, que ha permitido reducir los tiempos de respuesta en un 20% y ha recibido más de 7,600 solicitudes, de las cuales el 35% corresponden a la construcción de proyectos turísticos, que ascienden a una inversión de RD\$361 millones.

Para el sector zonas francas, hemos trabajado con el Consejo Nacional de Zonas Francas en la simplificación de sus procesos que se encuentran disponibles en línea, los cuales han reducido su tiempo de respuesta en un 35%. Además, se está implementando un nuevo sistema que permitirá otorgar los permisos y licencias de una forma más automatizada y ágil.

En cuanto al Registro Industrial de PROINDUSTRIA, se destacan las mejoras realizadas para poner a disposición los trámites en línea, reduciendo sus tiempos de respuesta en un 33%, pasando de 15 a 10 días.

La Superintendencia de Seguros emitió la Resolución 005-2023 que establece los requisitos para el otorgamiento de certificaciones de seguros generales, personas y fianzas, otorgando mayor claridad al trámite. En su última medición, se reporta un 92% de satisfacción de los usuarios de los trámites mejorados. En adición, se está desarrollando un sistema tecnológico que permita contar con la información suficiente y necesaria del sector asegurador para el correcto monitoreo, análisis y estudio de la actividad aseguradora y reaseguradora en el país y defensa de los derechos de los usuarios, bajo una central de riesgo, que, a su vez, permitirá viabilizar y agilizar los trámites de servicios a los usuarios.

Más recientemente, hemos logrado la implementación de mejoras al sistema interno de gestión del Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) para sus trámites vinculados a la producción, preparación, fabricación y exportación de tabaco, poniéndolos a disponibilidad en línea e incluyendo la incorporación de la firma digital y pago en línea.

El Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA) emitió una resolución para establecer tarifario y requisitos, así como la simplificación y digitalización de los trámites de emisión y renovación de licencias de pesca, explotación y comercialización de productos pesqueros, incluyendo la firma digital y un nuevo sistema de impresión de carnets. Esto impacta más de 9,000 solicitudes al año y contribuye a elevar la calidad, eficiencia y efectividad en la gestión del desarrollo de la industria pesquera y de la acuicultura en el país.

Por su parte, con la Oficina Nacional de Derecho de Autor hemos trabajado en la simplificación y digitalización de los servicios de registro de obras de autoría, para los cuales se crearon normativas, se eliminaron un total de 90 requisitos, se habilitó el pago en línea y nuevos canales de atención web y telefónico. Esto ha permitido reducir los tiempos de respuesta de 3 meses a 1 día. Durante lo que va de año, se han procesado más de 120 solicitudes.



4.6

APERTURA DE EMPRESAS EN 24 HORAS

A través del Decreto núm. 806-21, se creó 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 por lo que, en el 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 iniciaron los trabajos con el objetivo de garantizar el plazo establecido para la apertura de nuevas empresas a través de la Ventanilla, bajo el liderazgo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM).

A la fecha, las instituciones vinculadas de los 3 trámites requeridos para la constitución de una nueva empresa han reducido sus tiempos de respuesta a un promedio de 30 horas para el 80% de las solicitudes. De manera particular, se redujo de 24 a 4 horas la obtención del Registro de Nombre Comercial en la Oficina Nacional de Propiedad Intelectual (ONAPI); de 5 días a 5 horas la incorporación del Registro Nacional de Contribuyente en la Dirección General de Impuestos Internos (DGI); y de 10 días a 6 horas el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo. Actualmente, se continúa trabajando en el encadenamiento de estos trámites, para lograr la meta de 24 horas para agotar el proceso completo.

También se agilizó el proceso de Certificación Mipymes del MICM, que tuvo una reducción de 80% en tiempo de respuesta, pasando de 15 días a solo 3, impactando positivamente a unas 24,000 empresas por año que pueden acceder a los beneficios disponibles para este segmento. Del Ministerio de Trabajo, el Registro de Acciones Laborales pasó de tomarse 10 días laborables a ser inmediato en línea, impactando 140,000 solicitudes en promedio al año. Por su parte, la Tesorería de la Seguridad Social redujo en un 70% el tiempo de respuesta del registro de empleadores, pasando de 10 a 3 días.

4.7 SERVICIOS SOCIALES PRIORIZADOS

En adición a los proyectos de impacto para los sectores productivos, hemos trabajado en facilitar los procesos que inciden directamente en la vida de los ciudadanos, en especial aquellos más vulnerables. Como la creación del Sistema de Registro y Evaluación de la Discapacidad del CONADIS, que permite realizar solicitudes del servicio en línea y la emisión del certificado digital, reduciendo los tiempos de obtención de citas de 6 meses a 1 mes o menos. En la nueva plataforma se han recibido más de 1,600 solicitudes desde abril.

También se han reducido los tiempos de respuesta para las evaluaciones de pensión de discapacidad del Consejo Nacional de Seguridad Social, mediante la implementación de la firma digital para la gestión de procesos, reportando una reducción de tiempo de 150 días a entre 30 y 60 días según el tipo de pensión.

Por su parte, la mejora del servicio de Asignación del Número de Seguridad Social de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) permite que se solicite en línea, evitando que personas del interior se dirijan a Santo Domingo y con un tiempo de respuesta que se redujo de 6 días a solo 24 horas, impactando más de 6,000 solicitudes al año.

Además, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones digitalizó el servicio “Certificado de pensión” e implementó la opción de consulta en línea de estatus, ofreciendo una experiencia más eficiente y transparente a los usuarios, evitando que aproximadamente 25,000 pensionados al año tengan que trasladarse para obtener su certificado o consultar el estatus de su pensión.

Por otro lado, apoyamos a la Dirección General de Pasaportes en el rediseño sus procesos y adecuación tecnológica para poder atender el aumento histórico de la demanda del servicio. Estos esfuerzos han logrado reducir el tiempo de obtención de citas de más de 4 meses a menos de 5 días, con la opción del servicio expreso en 24 horas. En adición, el tiempo de atención presencial se redujo a no más de 30 minutos.

4.8 SECTOR EDUCACIÓN

En el sector educación, destaca la implementación de mejoras en el servicio de certificación de finalización de pasantías médicas del Servicio Nacional de Salud, incluyendo la solicitud y entrega en línea, con una reducción de tiempo del 50%, impactado más de 2,100 solicitudes completadas desde marzo de este año.

Por su parte, con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología hemos trabajado para ofrecer los servicios de legalización de títulos universitarios de manera automática y digital, a través de la interoperabilidad con las Instituciones de Educación Superior.

Esto se adiciona al éxito del Expediente Único Educativo, liderado por el Ministerio de Educación, el cual consiste en un sistema donde se pueden obtener digitalmente los certificados de estudios básicos, universitarios y técnicos de los dominicanos. A la fecha, se han registrado más de 126 mil usuarios y descargado más de 639 mil certificados desde su lanzamiento en agosto de 2023.



5 BUROCRACIA CERO EN CIFRAS

Principales logros y métricas del programa

NORMATIVAS

- **Ley núm. 167-21** de mejora regulatoria y simplificación de trámites
- **Ley núm. 4-23** del Sistema Nacional de Registro del Estado Civil
- **Decreto núm. 640-20** sobre la Estrategia Nacional de Competitividad
- **Decreto núm. 149-21** del Plan General para la Reforma y Modernización de la Administración Pública
- **Decreto núm. 284-21** sobre la Reforma y Modernización del Sector
- **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
- **Decreto núm. 707-22** sobre la Unidad de Gestión de Resultados del Programa Burocracia Cero
- **Decreto núm. 44-23** sobre la Creación del Sistema de Evaluación de Riesgo del Fabricante
- **Decreto núm. 45-23** que Modifica el Reglamento para la Renovación Automática de Registros Sanitarios

- **Decreto núm. 58-23** que Autoriza la Homologación de Medicamentos Aprobados por la FDA o EMA
- **Resolución núm. 0002-2021** del Programa de Burocracia Cero hacia un Gobierno Eficiente
- **Resolución núm. 0001-2023** sobre la Priorización de Trámites y Servicios Públicos en la Segunda Fase del Programa Gobierno Eficiente
- **Resolución núm. 0002-2023** sobre la Priorización de Trámites y Servicios Públicos en el Primer Semestre de 2023
- **Resolución núm. 0003-2023** que Modifica la Resolución 0002-2023 para la Priorización de Trámites
- **Resolución núm. 0005-2023** sobre la Priorización de Trámites y Servicios Públicos en el Segundo Semestre de 2023

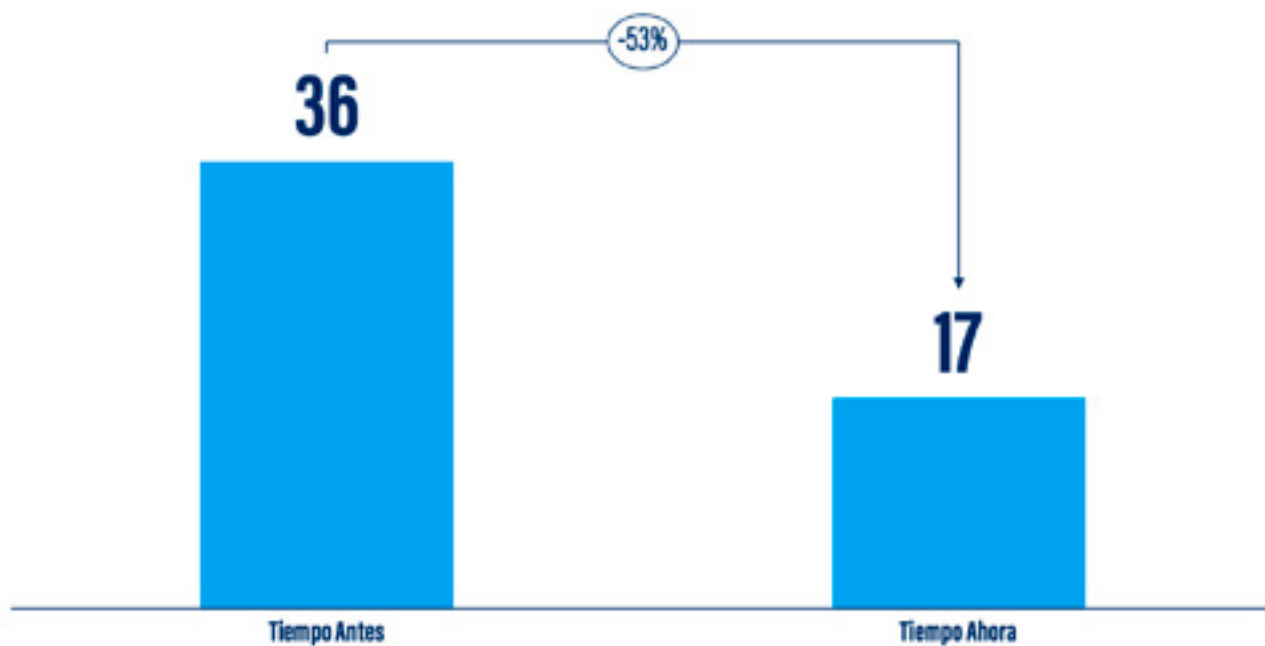
PORTAL ÚNICO DEL ESTADO (GOB.DO)

Los trámites mejorados a través del Programa Burocracia Cero están disponibles en el Portal Único de Servicios del Estado (www.gob.do) y continúan su optimización con base en la innovación regulatoria y la experiencia del usuario. Es importante destacar que el portal permite que, en un solo lugar, los ciudadanos puedan acceder de manera ágil y eficiente, a todas las informaciones de los servicios, así como de los distintos canales de atención disponibles. Este, junto a la plataforma de interoperabilidad, nos posicionan como uno de los primeros 20 países del mundo en implementar estas soluciones.



REDUCCIÓN EN TIEMPOS DE RESPUESTA

El programa ha promovido una reducción en los días promedio por trámite, los que anteriormente los ciudadanos debían invertir para completar trámites o servicios públicos. Dicho cálculo se basó en una estimación durante el período 2020-2024, mediante una muestra de 98 trámites de 37 instituciones participantes en el programa. De esta forma, los ahorros monetarios al cierre de 2024 representaron aproximadamente RD\$60,000 millones (1% PIB).



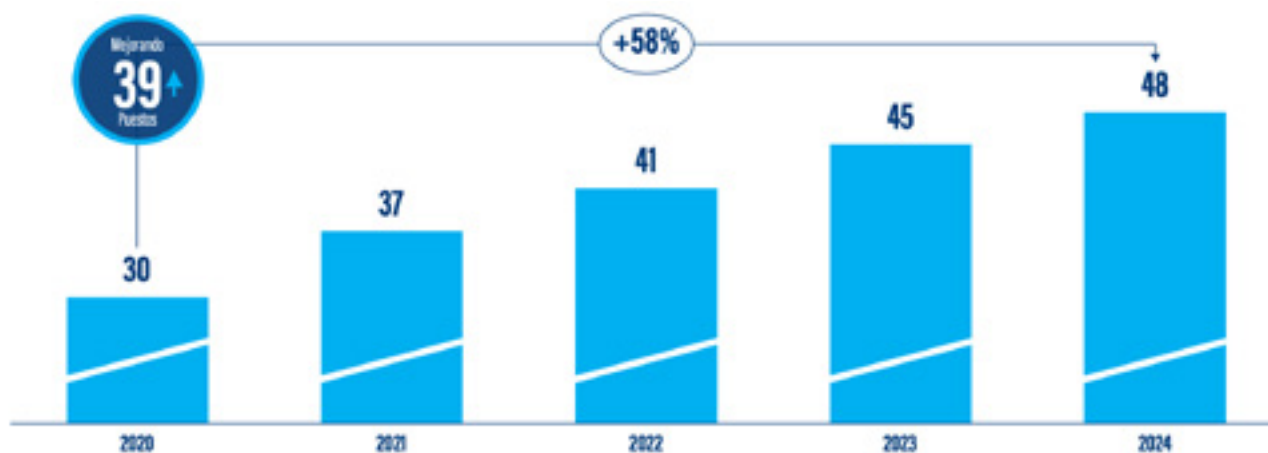
NOTA: Puntuación sobre 100. Posición 61 de 135 países.

Los esfuerzos del Programa Burocracia Cero nos han permitido mejorar significativamente nuestro posicionamiento en indicadores internacionales.

En el indicador que mide la percepción sobre la facilidad para cumplir con las regulaciones gubernamentales, de la encuesta ejecutiva del Foro Económico Mundial, aumentamos nuestra puntuación un 58% y subimos 39 posiciones durante el periodo 2020-2024.

MEJORA EN LA FACILIDAD DE CUMPLIMIENTOS REGULATORIOS

Índice de Facilidad de Cumplimiento con Regulaciones Gubernamentales del Foro Económico Mundial

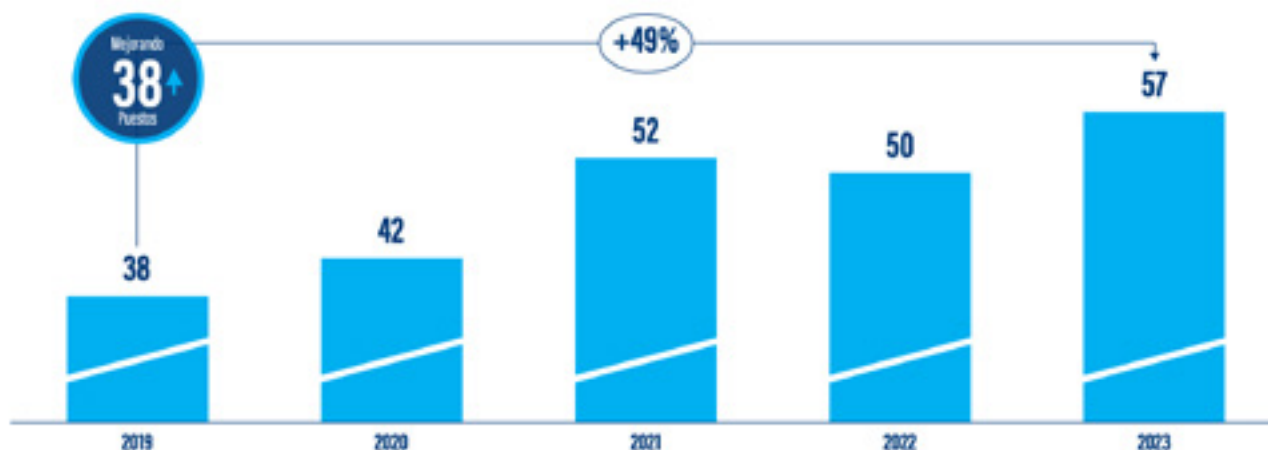


NOTA: Puntuación sobre 100. Posición 61 de 135 países.

Asimismo, obtuvimos resultados bastante favorables en los Indicadores Internacionales de Gobernanza del Banco Mundial. Entre 2019 y 2023, la puntuación del país en el indicador de efectividad gubernamental aumentó un 49%, lo cual nos permitió subir 38 posiciones. Esto significa que ha mejorado la percepción sobre la calidad de los servicios públicos y la confianza en el Gobierno para implementar políticas públicas. Este crecimiento nos posiciona dentro de los 6 países del mundo que más mejoraron en dicho indicador durante este período.

MEJORA EN LA EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO

Índice de Efectividad del Gobierno del Banco Mundial



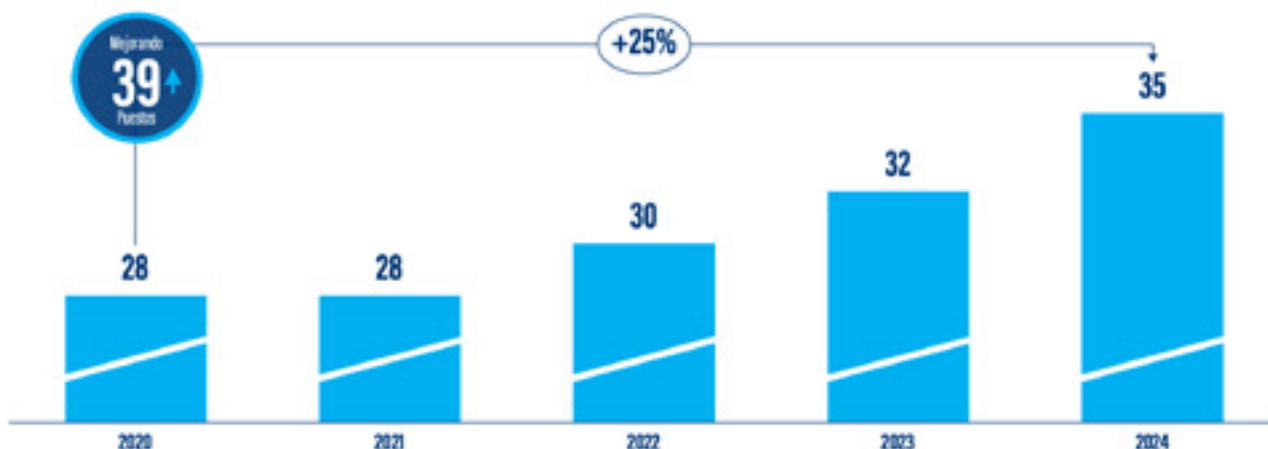
NOTA: Puntuación sobre 100. Posición 93 de 213 economías.



En ese sentido, la reducción de las trabas burocráticas ha contribuido a alcanzar avances significativos en materia de transparencia gubernamental, dado que la agilización de trámites disminuye el riesgo de corrupción. Esto se refleja en el índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional, en el cual tuvimos un aumento de 25% y alcanzamos la posición 108 de 180 países en la puntuación en su más reciente medición de 2024, lo que implica un avance de 39 posiciones con respecto a 2020.

MEJORA EN LA TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional

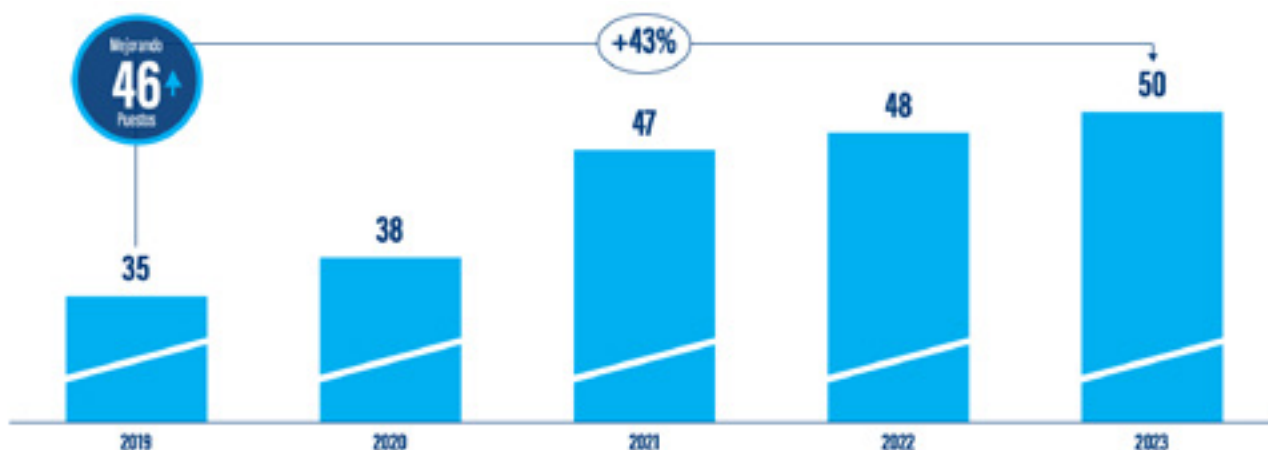


NOTA: Puntuación sobre 100. Posición 108 de 180 países.

Además, estos esfuerzos se han traducido en el fortalecimiento de la institucionalidad. En efecto, en el Pilar de Estado de Derecho del Índice de Libertad Económica también logramos un aumento de 43% de 2019 a 2023, escalando 46 posiciones.

MEJORA EN LA INSTITUCIONALIDAD

Pilar de Estado de Derecho en el Índice de Libertad Económica



NOTA: Puntuación sobre 100. Posición 108 de 180 países.

**ESTOS RESULTADOS
NOS DICEN QUE VAMOS
POR BUEN CAMINO,
CONSCIENTES DE
QUE AÚN NOS QUEDAN
RETOS QUE ENFRENTAR,
Y QUE DE NUESTRA
MOTIVACIÓN Y VOLUNTAD
DEPENDE QUE GENEREMOS
LAS TRANSFORMACIONES
QUE EL ESTADO DOMINICANO
NECESITA Y LA SOCIEDAD
DEMANDA.**



6 PRESENTACIÓN DE AVANCES Y VISIÓN

Programa Burocracia Cero

El 21 de noviembre, 2024 en el Salón las Cariátides del Palacio Nacional, con la presencia del Señor presidente de la República. Luis Abinader Corona, se dieron a conocer los avances del programa Burocracia Cero, a los miembros del sector privado, incumbentes de las instituciones intervenidas, enlaces de las entidades, ministros, gobernadoras de diversas provincias, cómo también los equipos técnicos que forman parte del proyecto.

En este evento se comunicó el logro de una reducción en más de un 50% en los tiempos de respuesta de los trámites intervenidos y todo esto se traduce en la disminución de los riesgos de corrupción, el logro de cambio de tiempo en los trámites, ya que anteriormente se tardaban semanas o meses y en la actualidad pueden completarse en días y en diversos casos en horas.

El director ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad y del programa Burocracia Cero, Peter Prazmowski, explicó en esta presentación, que se estima en RD\$60,000 millones el ahorro económico de la reducción de la burocracia para la ciudadanía y empresas, un equivalente a un 1% del PIB de 2023.

Estos avances también se ven reflejados en los resultados del país en indicadores internacionales. Entre 2020 y 2024, la efectividad gubernamental aumentó un 49%, subiendo 38 posiciones, consolidando la confianza en la calidad de los servicios y la capacidad de implementación de políticas públicas del Gobierno. Del mismo modo, el indicador que mide la percepción sobre la facilidad para cumplir con las regulaciones gubernamentales, de la encuesta ejecutiva del Foro Económico Mundial, se aumentó la puntuación un 58% durante el periodo 2020-2024, escalando 42 posiciones.





En este orden de ideas, se aprovechó el escenario para que el ministro de la Administración Pública, Sigmund Freund, planteara que la meta para el 2028 es que la mayoría de los trámites públicos se realicen de forma digital, accesible y rápida, con tiempos de respuesta cada vez más cortos y con menos burocracia en las interacciones del ciudadano con el Estado, a los que manifestó que “la visión es clara: un país donde la burocracia deje de ser un obstáculo y se convierta en un puente hacia más oportunidades para cada uno de sus ciudadanos”.

Se presentó el Tablero de Monitoreo de Burocracia Cero, el cual es una herramienta innovadora para el monitoreo de la productividad de los servicios públicos. “Con este, el presidente, la Comisión Ejecutiva y la Unidad de Gestión de Resultados del Programa podremos dar seguimiento a la implementación de los planes de mejora de los trámites priorizados, así como monitorear los tiempos de respuesta de todos los trámites digitales de las instituciones participantes del Programa, para identificar las oportunidades de mejora y cuellos de botella que necesitamos resolver”, indicó el Sr. ministro Freud.

Se anunció que los resultados de dicho tablero impactarán en un nuevo indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).



7 VISIÓN Y OBJETIVOS 2024-2028

Burocracia Cero

A partir de noviembre 2024 se pone a disposición de la sociedad dominicana el Portal Único del Estado con 114 trámites intervenidos a través del Programa Burocracia Cero. No obstante, el proceso de transformación de la Administración Pública continúa. 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.

Así las cosas, la etapa que inicia a partir de noviembre comprende la intervención directa de los trámites priorizados para garantizar el desarrollo completo de cada uno de los componentes del programa. Las fases de intervención consistirán en la realización de análisis normativos a todos los trámites priorizados, el rediseño de sus procesos con un enfoque ágil y centrado en las necesidades de los ciudadanos, la transformación digital de los trámites y su ulterior monitoreo a través del Centro de Mando de Burocracia Cero y el indicador de desempeño vinculado a dicho Dashboard en el SISMAP.

Adicionalmente, se extenderá la iniciativa **Viaje Cero**, con la cual se busca eliminar las visitas presenciales a las oficinas gubernamentales. Esto irá acompañado de otros tres proyectos adicionales: **Tiempo Cero**, que tendrá como meta reducir los tiempos de respuesta de los trámites para que estén por debajo del promedio de los 20 países más eficientes del mundo; **Papel Cero**, que promoverá la implementación general de la firma digital en todos y cada uno de los procesos de todas las instituciones públicas, y **Traba Cero**, que promoverá políticas públicas tendentes a eliminar los procedimientos y requisitos redundantes a lo interno y externo de las instituciones gubernamentales.

La interoperabilidad de las instituciones participantes en el programa, así como la provisión de los servicios que sean priorizados, se fortalecerá e incrementará, de manera especial con la interoperabilidad del registro civil para la consulta de los datos biométricos de los ciudadanos. Esto 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.

La tecnología seguirá jugando un rol importante para la reforma y modernización de la Administración Pública, impactando no solo en la eficiencia de los procesos, sino también en la transparencia de estos. 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 la medición oportuna del nivel de desempeño de la burocracia pública, con miras a eficientizar los flujogramas de los procesos y solventar los cuellos de botellas. De esta manera, conseguiremos que nuestro país sea el más eficiente en materia de Calidad Regulatoria y Gobierno digital de América Latina, así como un referente internacional en Innovación Regulatoria, Rediseño de Servicios públicos y Competitividad Gubernamental.



