Catálogo de campos

Define los campos requeridos para describir los servicios públicos, incluyendo conceptos clave como servicio, trámite, reclamos y elementos como requisitos, medios de pago, plazos y entregables.

- Identificación y Autodiagnóstico de los Trámites y Servicios
  - Servicio Público
  - Trámite
  - Reclamaciones
  - Consultas
  - Variaciones de los Trámites y Servicios
- Elementos que integran los Trámites y Servicios
  - Información general
  - Clasificaciones
  - Canales de prestación y contactos.
  - Requisitos, documentación y procedimientos
  - Costos y medios de pago
  - Entregables y plazos

Identificación y Autodiagnóstico de los Trámites y Servicios

Servicio Público

Se entiende como servicios públicos al conjunto de beneficios o actividades que ofrece un ente u órgano de la administración pública en el marco de sus competencias, establecidas por ley o decreto. Los términos, Servicio, Servicio Administrativo y Servicio Público hacen referencia a la misma definición de servicio dada por la Ley núm. 167-21.

¿Cómo identificar un Servicio Público?

Para identificar un Servicio Público, se debe tomar en consideración que el mismo cumpla con las siguientes características generales:

1. Debe satisfacer una necesidad colectiva (son esenciales para la sociedad).
2. Su prestación debe ser continua (sostenibilidad).
3. La necesidad debe ser cubierta para todos o para la mayor parte de los que requieren el servicio (universalidad).
4. Debe ser prestado directamente por el Estado o por particulares, a través de cualquier modalidad contractual, de conformidad con la Constitución y las leyes vigentes.

Los servicios públicos conllevan trámites que se derivan de ellos, los cuales se describen a continuación.

Trámite

Se refiere a todo procedimiento administrativo que realizan las personas físicas o jurídicas ante los distintos entes y órganos de la Administración Pública, para poder efectuar una solicitud o entrega de información, a los fines de cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio público, o que se emita un acto administrativo. Además, se consideran trámites gubernamentales las obligaciones de conservar registros o documentos, con excepción de aquellos que sólo deban presentarse a requerimiento expreso de la Administración Pública.

¿Cómo identificar un trámite?

Para identificar un trámite, se debe tomar en consideración que el mismo cumpla con las siguientes características generales:

1. Constituye un requisito para acceder a un servicio público, recibir un beneficio, hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad, o cumplir con una obligación.
2. Puede ser realizado tanto por personas físicas o jurídicas.
3. Está definido de manera explícita y obligatoria en una normativa.
4. Puede tener un costo o tarifa asociado, siempre y cuando se establezca en un instrumento normativo.
5. Implica la emisión de un acto administrativo.

Reclamaciones

El reclamo o reclamación, es la exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole, una compensación económica o reconsideración de un acto administrativo, por parte de un usuario, a través de una vía formal, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

Las reclamaciones que constituyen trámites son:

1. Aquellas que el usuario realiza ante un ente u órgano de la Administración Pública, para reclamar sobre la acción de un tercero, objeto de regulación. Por ejemplo, las reclamaciones a la Superintendencia de Bancos, con relación a las entidades de intermediación financiera.
2. Las reclamaciones o recursos elevados ante un área de un ente u órgano de la Administración Pública, sobre la decisión o acto administrativo de otra de sus áreas, como sucede ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Las quejas o reclamaciones que realizan los usuarios ante una institución, por una inconformidad o incidencia irregular en la forma o tiempo en que le fue provisto un trámite o servicio, es parte inherente del mismo y no debe considerarse aparte como otro trámite o servicio. Las mismas, deben estar a disposición del usuario para que sean recibidas por el mecanismo correspondiente, establecido en las normativas vigentes al respecto. Las reclamaciones que no se relacionan directamente con la provisión de trámites y servicios, corresponden a las recibidas a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.

Consultas

Toda consulta relacionada con la provisión de un trámite o servicio, se considera parte inherente del mismo, y por lo tanto, no debe ser publicada por sí misma en el Catálogo. Por ejemplo, la consulta de estatus de solicitud de fecha de entrega, entre otras. De igual forma, tampoco las consultas ofrecidas por las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública de las distintas entidades. Sin embargo, una sección exclusiva en el Catálogo de Servicios del Estado incluirá los siguientes tipos de consultas:

1. Aquellas consultas ofrecidas por entes y órganos de la Administración Pública, cuya naturaleza es brindar información a los usuarios, y que responden directamente a la razón de ser de las instituciones que lo proveen, tales como las consultas de beneficios y procesos que se pueden realizar a través de la Dirección de Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), consulta del número de seguridad social NSS, consulta de aportes a la seguridad social, etc. También las consultas ofrecidas a través de atención telefónica al ciudadano, servicio brindado por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), a través del Centro de Contacto Gubernamental *462 y demás canales, que consiste en brindar información general sobre un trámite o servicio contenido dentro del Catálogo de Servicios del Estado. Este último será un único servicio transversal a todas las instituciones y servicios disponibles a través de estos canales de atención, para evitar la multiplicidad. De igual forma, las consultas ofrecidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, a través del Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
2. Consultas de servicios recurrentes. Son consultas que realiza el usuario sobre el estatus de un beneficio que recibe de forma periódica, como la consulta de pago de subsidios a través del Programa Supérate; o la consulta de balance pendiente de pago de las distribuidoras de electricidad.
3. Las ofrecidas por las agencias tributarias y otros entes con registros públicos que pueden ser consultados por la ciudadanía, por ejemplo: consulta del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), consulta matricula de vehículos, consulta de inmuebles en Jurisdicción Inmobiliaria y Catastro Nacional, entre otros.

Variaciones de los Trámites y Servicios

Los trámites y servicios públicos pueden tener variaciones en algunos de los elementos que los componen. Es decir, que tengan el mismo objetivo, pero requisitos diferentes, o estén dirigidos a usuarios distintos, no significando esto que necesariamente se traten de servicios independientes. A continuación, una explicación de cómo determinar si un trámite o servicio tiene una variación, o si se trata de dos registros distintos en el Catálogo de los Servicios del Estado.

Al evaluarlo, el enfoque principal debe ser la finalidad del trámite o servicio. Si dos servicios similares comparten el mismo objetivo o propósito, o producen el mismo resultado o entregable, pero tienen variaciones en algún elemento, se considera un (1) único servicio, a menos de que sus procesos o bases legales sean diferentes. Sin embargo, si los trámites o servicios tienen objetivos diferentes, se consideran servicios independientes.

1. **Ejemplo 1:** Emisión de Licencia y Renovación de Licencia. Para ambos trámites, se requieren pasos diferentes (en la emisión se debe tomar un examen práctico, en la renovación se requieren otros tipos de evaluaciones).
2. **Ejemplo 2**: Emisión de Pasaporte y Renovación de Pasaporte. Para la emisión por primera vez, se requiere huella biométrica y para la renovación no, la institución ya tiene la información.
3. **Ejemplo 3:** Exención de ITBIS y exención del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario (IPI). Aunque ambos son exenciones, sus procesos y bases legales son sustancialmente diferentes, por lo que se consideran trámites distintos.

Elementos que integran los Trámites y Servicios

Los entes y órganos de la Administración Pública deberán presentar las informaciones de sus trámites y servicios, con base en los elementos que han sido agrupados y descritos a continuación:

Información general

Nombre.

Título y nombre oficial del trámite o servicio, de acuerdo con la normativa y documentación institucional. Es como se identifica el trámite o servicio respecto a sus obligaciones formales. Este se derivará de las atribuciones conferidas a cada unidad administrativa del ente u órgano de la Administración Pública. Este nombre deberá ser redactado de forma breve y concisa, para que el mensaje sea claro y fácil de recordarlo.

Nombre(s) común(es) o coloquial(es).

Nombres alternativos, utilizados comúnmente por los usuarios para referirse al servicio, de forma que se garantice el lenguaje ciudadano en el catálogo. También pueden incluirse palabras claves para identificar el servicio. Se deben colocar todos los que apliquen, separados por coma.

Descripción.

Texto breve que explique las características y particularidades de los trámites o servicios que ofrecen los entes y órganos de la Administración Pública. Sirve para ofrecer a los usuarios informaciones como en qué consiste o de qué trata el servicio, las formas de utilidad y entrega final del trámite o servicio. La redacción de la descripción deberá ser veraz, breve, clara y precisa.

Objetivo.

Constituye el propósito que se pretende cumplir con el trámite o servicio y especifica con claridad el qué y para qué se debe realizar una determinada actividad. Se planteará un único objetivo a modo general de lo que persigue el servicio, en cumplimiento con la atribución dispuesta en la normativa. El objetivo describe la finalidad hacia la cual se orientan los recursos y los esfuerzos que conlleva la prestación de los trámites o servicios. Además, permite al usuario diferenciar entre otros trámites y servicios, si es el que necesita o desea. Este se iniciará con un verbo en infinitivo y se evitará el uso de adjetivos calificativos.

Marco legal.

Se presenta en forma ordenada y jerárquica, según la categoría, el nombre del documento jurídico vigente que dispone sobre el trámite o el servicio. Este puede tratarse de leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, instructivos o circulares, actos administrativos, documentos administrativos (manuales, guías o catálogos) y otras disposiciones. Se debe indicar en forma clara y precisa los nombres de los documentos jurídicos y administrativos, citar su número de referencia y el artículo,

numeral o literal en su caso, letra de inciso, fecha de publicación o expedición.

A quién va dirigido.

Se mencionará de manera específica el tipo de usuario al cual está destinado el trámite o servicio. A los fines de estandarizar, han sido clasificados en grupos y subgrupos, de la siguiente forma:

1. Ciudadano. Individuo dominicano o extranjero sin participación en alguna actividad económica. Dentro de este grupo, también debe identificarse el subgrupo específico al cual va dirigido (mujeres, menores de 18 años, jóvenes de 15 a 30 años, mayores de 65 años, personas con discapacidad, personas en condición de pobreza, extranjeros u otros).
2. Persona física. Ciudadano con actividad económica, individuo de cualquier nacionalidad con participación en alguna actividad económica. Para este grupo, debe especificarse la o las actividades económicas a las que va dirigido el trámite.
3. Persona jurídica. Agrupación de personas que se unen con la finalidad de realizar una actividad económica para obtener beneficios o sin fines de lucro con una razón social, altruista, humanitaria, artística o comunitaria. En este grupo, debe identificarse también si el usuario se trata de una empresa, organización sin fines de lucro y/o un organismo internacional. Además, debe indicarse la o las actividades económicas a las que va dirigido el trámite.
4. Organismo Público. Entes y Órganos del Estado Dominicano. En este grupo, debe indicarse el sector de la Administración Pública al cual va dirigido, según el Clasificador de Organismos del Estado Dominicano (COEDOM).

Clasificaciones

Momentos de vida

Los trámites y servicios pueden ser agrupados según el momento o etapa de vida de los usuarios en que intervienen. Esta práctica es útil para que los usuarios puedan identificar a cuáles trámites y servicios necesitan o pueden acceder, según sus necesidades y la etapa de desarrollo en la que se encuentren.

Para los trámites dirigidos a personas, se utilizarán los siguientes momentos de vida.

1. Acceso a la identidad y documentos.
2. Inicio de una familia y primera infancia.
3. Inicio de la vida escolar.
4. Acceso a la educación técnica y universidad.
5. Búsqueda de empleo.
6. Adquisición de vivienda y servicios básicos.
7. Inicio de un emprendimiento y apoyo a la labor productiva.
8. Divorcio y separación.
9. Acceso a la justicia y seguridad ciudadana.
10. Envejecimiento y atención a personas mayores.
11. Acceso a la salud y bienestar personal.
12. Participación ciudadana y fortalecimiento comunitario.
13. Viaje y documentos migratorios.
14. Cuidado y atención a las personas con discapacidad.
15. Otros.

Para los trámites dirigidos a personas físicas, jurídicas o empresas, los siguientes momentos de vida.

1. Registro y creación de empresas.
2. Obtención de licencias y permisos.
3. Pago de impuestos.
4. Apoyo al desarrollo empresarial.
5. Comercio exterior.
6. Innovación y tecnología.
7. Responsabilidad social empresarial.
8. Acceso a mercados públicos y contratación gubernamental.
9. Gestión de crisis y resiliencia empresarial.
10. Desarrollo de clústeres y asociaciones empresariales.
11. Retiro y sucesión empresarial.

12. Resolución de controversias y justicia.
13. Cierre de empresas.

Área temática

Los trámites y servicios dirigidos a personas se podrán clasificar según su área temática, en las siguientes:

1. Identidad y registro civil.
2. Educación primaria y secundaria.
3. Educación superior.
4. Formación técnica y profesionalización laboral.
5. Empleo.
6. Salud.
7. Seguridad social.
8. Protección social.
9. Vivienda.
10. Seguridad ciudadana.
11. Medio ambiente.
12. Migración y asuntos consulares.
13. Transporte.
14. Electricidad.
15. Agua y alcantarillado.
16. Telecomunicaciones.
17. Agricultura.
18. Servicios financieros.
19. Cultura.
20. Turismo.
21. Servicios municipales.
22. Impuestos.

Sector económico.

Por su parte, para la clasificación según el sector económico al que impactan, los trámites dirigidos a empresas, organizaciones sin fines de lucro y organismos internacionales, serán agrupados según la clasificación del Banco Central para las actividades económicas, según aplique.

Tipo.

Los trámites y servicios, según su nivel de disponibilidad en línea, se podrán clasificar de acuerdo con los siguientes grupos, según la NORTIC A5 correspondiente al año 2019:

1. Informativos. Son aquellos que, vía Internet, se limitan a ofrecer al usuario la información necesaria para poder gestionar el servicio por otra vía diferente a la web.
2. Interactivos. Ofrece la capacidad al usuario de gestionar parcialmente el mismo a través de Internet y el medio web desde el cual accede, logrando agilizar la prestación o solicitud

de estos.
3. Transaccionales. Ofrecidos a través de Internet o por aplicaciones móviles que permiten realizar el trámite completo entre el usuario de un servicio y el proveedor de este de forma fácil y sin importar el lugar y la hora, lo que incluye la facilidad de realizar pagos electrónicos en aquellos servicios que lo requieran.

Tipo de destinario.

Según su modelo de interacción, los trámites y servicios pueden ser:

1. Servicios de Gobierno a Gobierno.
2. Servicios de Gobierno a Ciudadanos.
3. Servicios de Gobierno a Empresas.
4. Servicios de Gobierno a Empleados.

Canales de prestación y contactos.

Tipos de canales de atención.

Se identificarán los distintos tipos de canales de atención que se encuentran disponibles para la prestación de los trámites y servicios, que pueden ser:

1. Presencial. En este caso se deben indicar todos los lugares donde el usuario puede realizar el trámite o servicio, que pueden ser una o más oficinas del ente u órgano en distintos puntos del país, así como espacios administrados por terceros, como los Puntos GOB, o puntos de servicio expreso ubicados en plazas comerciales. Para cada lugar, debe especificarse la dirección exacta donde está ubicado, así como el horario de atención disponible.
2. Digital. En caso de que el trámite o servicio esté disponible para ser solicitado en línea, se debe indicar con claridad la dirección web o URL, por sus siglas en inglés “Uniform Resource Locators”, que dirige al formulario de solicitud o inicio del servicio. Además, si está disponible a través de una aplicación móvil, se debe identificar su nombre, para cuáles sistemas operativos está disponible y proveer el enlace URL para su descarga.
3. Telefónico. En este caso debe establecerse la línea telefónica a través de la cual el usuario puede comunicarse para solicitar el trámite o servicio.

Información de ayuda.

En caso de existir canales de comunicación o atención para que el usuario reciba asistencia con la solicitud o gestión de un trámite o servicio, se debe proveer esta información. Estos canales pueden ser presenciales, telefónicos, correo electrónico, chat automatizado, o de cualquier otra índole.

Institución Responsable.

Se colocará el nombre del ente u órgano que tiene asignado los trámites o servicios en la normativa vigente. El nombre será tomado del Clasificador de Organismos del Estado Dominicano (COEDOM), espacio único que contiene toda la información básica de los organismos dependientes del Estado.

Unidad responsable.

Es el área dentro de la estructura organizacional del ente u órgano, responsable de la prestación del trámite o servicio frente a los usuarios. Se deberá colocar el nombre completo de la unidad responsable, indicando el nivel jerárquico que ocupa en la institución (dirección, departamento, división o sección), tal como está establecido en la estructura formal del ente u órgano de la administración pública.

Contacto de la unidad responsable.

Se deben indicar todos los datos de contactos de la unidad responsable del trámite o servicio, incluyendo el correo electrónico, número de teléfono fijo y extensión, así como el número de teléfono móvil, si existiese. Es importante destacar que estos datos de contacto deben estar asociados directamente al área dentro de la estructura organizacional, no asociados a alguno de los colaboradores del ente u órgano.

Requisitos, documentación y procedimientos

Requisitos.

Se deberán indicar los requisitos legales o reglamentarios aplicables y establecidos por el ente u órgano para la prestación de los trámites o servicios administrativos, y los relativos a las actividades de entrega y los posteriores a la misma; estos deben ser descritos de manera clara y específica. Es importante destacar que los requisitos hacen referencia a las condiciones con las que debe cumplir el usuario para obtener el servicio, por lo que no se deben confundir con los documentos requeridos. Para identificar los requisitos, se debe hacer el análisis de cuáles son las informaciones o datos que se consultan dentro de los documentos que son solicitados al usuario.

Documentación requerida.

Consiste en la información documentada pertinente y requerida para la validación de los datos de las personas (físicas o jurídicas), previo a la aceptación de solicitud para la prestación de los trámites y servicios.

Procedimiento o pasos para obtener el servicio.

Es la forma específica de llevar a cabo la solicitud de un trámite o servicio. Es el paso a paso que el usuario realiza para obtener como resultado un bien, que puede ser un producto o servicio. Los pasos deberán ser descritos en forma de lista siguiendo el orden lógico que conducirán al resultado del trámite o servicio, utilizando los números ordinales y organizando las actividades conforme lo indicado en los requisitos de estos. Estos se deben escribir de forma simple, concisa y con verbos en infinitivo.

Costos y medios de pago

Costo o tasas.

Se debe indicar con exactitud el costo de la tarifa total y oficial que le corresponde pagar al usuario, para obtener el trámite o servicio ante los entes y órganos de la Administración Pública, el cual deberá estar establecido en un instrumento jurídico o normativo vigente. El costo podrá variar en función del trámite o servicio administrativo que se trate, pudiendo tener un costo o no para el usuario final. En caso de tener costo se deberá indicar el monto a pagar por concepto de la prestación del trámite o servicio, en el formato de peso dominicano y números correspondientes a la suma de dinero establecida por el prestador de estos. Si el costo es variable, deberá indicarse el rango de precios, con un monto mínimo y un máximo, así como el detalle de las razones o criterios para esta variabilidad.

Desglose de costo.

Si aplica, deberán indicarse los detalles cuando el costo tiene desglose en más de un componente, cuando el pago se realiza por partes en varios momentos del proceso, o cuando se distribuye entre varios entes u órganos que intervienen en el proceso del trámite o servicio.

Métodos de pago.

Deben identificarse todas las formas de pago aceptadas en los distintos puntos y canales de atención del trámite o servicio, incluyendo efectivo, transferencia bancaria, cheque, y/o tarjeta de débito o crédito.

Lugares de pago.

Se deben especificar todos los lugares donde se puede realizar el pago, tanto físicos como en línea. Por ejemplo, estos pueden ser sucursales de algún banco, puntos GOB, portales web, aplicaciones móviles, entre otros. Para cada uno de estos lugares debe indicarse la dirección exacta donde está ubicado, ya sea física, web o URL, por sus siglas en inglés “Uniform Resource Locators”, así como el horario en el que está disponible.

Entregables y plazos

Resultado o entregable.

Es el producto o bien, tangible o intangible, que recibirá el usuario como resultado de la realización del trámite o servicio. Puede ser un documento (certificación, acta, etc.) o puede ser un beneficio inmaterial (bono, notificación, etc.). Se deberá indicar el tipo de resultado que sea, su nombre y el tiempo de su vigencia, en caso de que tenga un tiempo de vencimiento.

Plazos.

A los fines de garantizar el cumplimiento de los tiempos de entrega a las solicitudes de trámites y servicios, con estricto apego a las disposiciones establecidas en las normativas que rigen la materia, los entes y órganos de la administración pública establecerán un plazo máximo o rango de tiempo compromiso en el cual los usuarios recibirán respuesta de su solicitud. Se considerará al instante si es menor a una hora. Además, podrán establecer plazos de subsanación para que los usuarios den respuesta a requerimientos de parte del ente u órgano.