

Introducción

La presente documentación constituye la herramienta básica para apoyar a los entes y órganos de la Administración Pública, en el proceso de identificación, estandarización y registro de los trámites y servicios administrativos, que estarán publicados en el Catálogo de Servicios del Estado, en cumplimiento a lo establecido en el marco normativo vigente sobre la mejora regulatoria y de los servicios públicos.

- ¿Que es el Catálogo Único de Servicios y Trámites?
- ¿Como funciona?
- Marco legal

¿Que es el Catálogo Único de Servicios y Trámites?

El Catálogo Único de Servicios y Trámites del Estado Dominicano es una **plataforma digital centralizada** que reúne información completa, actualizada y accesible sobre todos los servicios públicos que ofrece el gobierno dominicano.

Funciona como una **base de datos integral** que reúne información completa, actualizada y estandarizada sobre los trámites, procedimientos y requisitos para acceder a cada servicio.

Objetivos

El objetivo principal es ser una herramienta centralizada que consolida, presenta y facilita el acceso a información detallada sobre los servicios ofrecidos por entidades gubernamentales e instituciones.

El Catálogo Único de Servicios persigue los siguientes objetivos:

- **Centralizar la información:** Reunir en una única plataforma digital la información completa y actualizada sobre todos los trámites y servicios que ofrece el Estado Dominicano.
- **Facilitar el acceso a la información:** Brindar a los ciudadanos un canal accesible y transparente para conocer los servicios disponibles, sus requisitos, procedimientos y canales de atención.
- **Estandarizar los procesos:** Normar la forma en que se presentan los servicios, incluyendo la terminología, la estructura de la información y los formatos de presentación.
- **Promover la transparencia:** Fomentar la transparencia en la gestión pública al hacer visible la oferta de servicios del Estado y sus condiciones de acceso.
- **Mejorar la eficiencia:** Optimizar los procesos internos de las entidades públicas al contar con una fuente centralizada de información sobre sus servicios.

Beneficios

El Catálogo de Servicios no solo centraliza información, sino que también desata una serie de beneficios, simplificando la interacción con los servicios gubernamentales y fortaleciendo la relación entre instituciones y ciudadanos.

- Acceso Rápido y Centralizado
- Eficiencia Operativa
- Colaboración Mejorada
- Acceso a Información Actualizada

El Catálogo de Servicios ofrece una serie de beneficios a los **usuarios, tanto internos como externos**. Para los usuarios internos, el catálogo puede ayudar a mejorar la comprensión de los servicios que ofrece el gobierno, identificar oportunidades de colaboración y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Para los usuarios externos, el catálogo puede ayudar a encontrar fácilmente la información que necesitan sobre los servicios del gobierno, acceder a los servicios de manera más eficiente y estar más informados sobre sus derechos y obligaciones.

Importancia

- **Mejor gestión de la información:** El Catálogo permite al gobierno centralizar y gestionar de manera eficiente la información sobre los servicios públicos, facilitando su análisis y actualización.
- **Optimización de recursos:** La estandarización de los procesos y la centralización de la información contribuyen a optimizar el uso de los recursos públicos, reduciendo costos y mejorando la eficiencia en la prestación de servicios.
- **Mejora en la toma de decisiones:** El acceso a información confiable y actualizada sobre los servicios permite al gobierno tomar mejores decisiones para la planificación, asignación de recursos y mejora continua de la oferta de servicios públicos.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** El Catálogo promueve la transparencia en la gestión pública al hacer visible la oferta de servicios del Estado y sus condiciones de acceso. Esto permite a las autoridades rendir cuentas a los ciudadanos sobre el uso de los recursos públicos y la calidad de los servicios prestados.
- **Mejora en la imagen del gobierno:** El Catálogo contribuye a mejorar la imagen del gobierno al mostrar una gestión pública moderna, eficiente y transparente.

En definitiva, el Catálogo Único de Servicios se erige como una herramienta fundamental para la modernización del Estado Dominicano, al beneficiar tanto a la ciudadanía como al gobierno, promoviendo la transparencia, la eficiencia, la rendición de cuentas y la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

¿Como funciona?

El Catálogo de Servicios funcionará como una plataforma autogestionada, donde las instituciones públicas podrán registrar, actualizar y administrar la información sobre sus servicios.

El Catálogo de Servicios, a nivel macro, es una base de datos centralizada y actualizada que consolida información completa sobre todos los servicios públicos ofrecidos por las entidades del Estado Dominicano.

- Registro y gestión institucional de servicios
- Interoperabilidad con otras plataformas
- Transparencia y Claridad
- Monitoreo y evaluación continua

Ejemplo de Integración con Gob.do:

El portal GOB.DO podrá integrarse con el API del Catálogo Único de Servicios para mostrar a los ciudadanos la información actualizada sobre los servicios disponibles en el Estado Dominicano. De esta manera, los usuarios podrán consultar y acceder a los servicios directamente desde GOB.DO, sin necesidad de navegar por diferentes plataformas.

Beneficios de la Autogestión:

- **Empoderamiento institucional:** Las instituciones públicas tendrán mayor control sobre la información de sus servicios y podrán actualizarla de manera autónoma.
- **Eficiencia y agilidad:** Se reduce el tiempo y esfuerzo necesario para registrar y actualizar la información de los servicios.
- **Mejora en la calidad de la información:** Se asegura la calidad, precisión y consistencia de la información disponible en el CUS.

¿Como funcionaria?

Considerando el contexto proporcionado, el alcance del Catálogo Único de Servicios del Estado Dominicano se define como sigue:

1. Base de datos integral de servicios públicos:

- El CUS funcionará como una base de datos centralizada y actualizada que consolida información completa sobre todos los servicios públicos ofrecidos por las entidades del Estado Dominicano.
- Esta base de datos abarcará tanto servicios presenciales como virtuales, trámites básicos y complejos, programas sociales y asistencia técnica, entre otros.

2. Registro y gestión institucional de servicios:

- Todas las entidades del Estado estarán obligadas a registrar y gestionar sus servicios en la plataforma del CUS.
- Cada entidad será responsable de mantener la información de sus servicios actualizada, precisa y completa.
- Esto garantizará la confiabilidad y veracidad de la información disponible en el catálogo.

3. Interoperabilidad con otras plataformas:

- El CUS se diseñará como una plataforma interoperable, permitiendo la integración con otros sistemas y portales gubernamentales.
- Esto facilitará el intercambio de información y la prestación de servicios conjuntos entre diferentes entidades.
- Un ejemplo de ello es la integración con el portal GOB.DO, permitiendo que los usuarios consulten y accedan a los servicios del CUS desde esa plataforma.

4. Consumo de información por portales transaccionales:

- Se implementará un mecanismo para que los portales transaccionales y sitios web de las entidades públicas consuman directamente la información del CUS.
- Esto permitirá que los datos sobre servicios estén siempre actualizados en todas las plataformas gubernamentales.
- De esta manera, los ciudadanos podrán acceder a información precisa y consistente sobre los servicios, independientemente del portal que consulten.

5. Mecanismos de actualización y control de cambios:

- El CUS contará con mecanismos robustos para la actualización periódica de la información sobre los servicios.
- Se establecerán procesos de control de cambios para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos.
- Esto permitirá mantener el catálogo actualizado con la realidad cambiante de la oferta de servicios públicos.

6. Escalabilidad y crecimiento:

- La plataforma del CUS se diseñará con una arquitectura escalable que permita su crecimiento a futuro.
- Se considerará el aumento en la cantidad de servicios, entidades usuarias y consultas de los ciudadanos.
- Esto garantizará que el sistema pueda soportar la demanda y adaptarse a las necesidades futuras de la administración pública.

7. Seguridad de la información:

- El CUS implementará las medidas de seguridad de la información necesarias para proteger los datos almacenados.
- Se aplicarán estándares y protocolos de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Esto permitirá proteger los datos sensibles de los ciudadanos y las entidades públicas.

8. Monitoreo y evaluación continua:

- Se establecerá un sistema de monitoreo y evaluación continua para medir el desempeño del CUS.
- Se recopilarán datos sobre el uso del catálogo, la satisfacción de los usuarios y la calidad de la información.
- Esta información será utilizada para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios para optimizar el funcionamiento del CUS.

En definitiva, el Catálogo Único de Servicios del Estado Dominicano se perfila como una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, al centralizar, actualizar y compartir información sobre la oferta de servicios del Estado, promoviendo la transparencia, la eficiencia, la interoperabilidad y la calidad de vida de los ciudadanos.

Marco legal

En la República Dominicana, la gestión de los servicios públicos ha presentado desafíos en cuanto a la centralización de la información, la accesibilidad para los usuarios y la estandarización de los procesos. Para atender estas necesidades, surge el Catálogo Único de Servicios del Estado Dominicano, como una herramienta fundamental para la modernización y transparencia de la administración pública.

El marco legal que respalda la creación del Catálogo Único de Servicios se establece en:

- **Artículo 51 Decreto núm. 486-22, 24 de agosto del 2022:** establece el Reglamento de aplicación de la Ley núm. 167-21, indica que debe ser publicado un inventario de trámites y servicios administrativos de todos los entes y órganos de la Administración Pública. Es decir, este artículo indica la obligatoriedad de publicar un inventario de trámites y servicios administrativos de todas las entidades y órganos de la Administración Pública.
- **Resolución núm. 439-2023:** establece los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativo, del 22 de diciembre del 2023. También esta resolución determina las responsabilidades y procedimientos para la gestión efectiva del Catálogo.
- **Resolución núm. 142-2024:** aprueba la Guía para la Identificación, Estandarización y Registro de Trámites y Servicios en el Catálogo de Servicios Públicos. En otras palabras, esta resolución aprueba la Guía que define los lineamientos para la normalización de la información sobre los servicios públicos, garantizando su calidad y consistencia.