GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**RNC. 401-03674-6**

**"Avanzamos para ti"**

021035

Santo Domingo de Guzmán, D.N
29 de diciembre de 2023

**A LOS:** **Ministros, Contralor General de la República, Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo, Directores Nacionales y Generales, Administradores, Subadministradores, titulares de los Órganos y Entes Descentralizados, Adscritos y Desconcentrados.**

**ASUNTO:** **Remisión Resolución núm. 439-2023, que establece los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativos.**

Distinguidas autoridades:

Cortésmente, nos dirigimos a ustedes a los fines de remitirles en anexo original de la Resolución núm. 439-2023, que establece los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativos., para conocimiento y fines correspondientes.

Con sentimientos de alta consideración y estima.

**Lic. Darío Castillo Lugo**
Ministro de Administración Pública

DCL/IRL/lam
DJU/478-2023
Anexo: Resolución

# EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en el ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública y la Ley de núm. 247-2012, Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente Resolución:

**Resolución núm. 439-2023, que establece los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativos.**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que la Constitución de la República establece como deber fundamental del Estado, garantizar la racionalidad del gasto público y la promoción de una administración pública eficiente.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que el artículo 138 de la Constitución de la República dispone, que la Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado.

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que, asimismo, la Constitución de la República expone que el Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, y que estos deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que el artículo 16 de la Ley núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, dispone que la transversalidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como instrumento para mejorar la gestión pública, fomenta una cultura de transparencia y acceso a la información, mediante la eficientización de los procesos de provisión de servicios públicos y la facilitación de acceso a los mismos.

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, establece que la Administración Pública tendrá entre sus objetivos, la mejora continua de la gestión conforme los estándares de calidad en las prestaciones de los servicios. En ese sentido, los entes y órganos de la Administración Pública procurarán utilizar las nuevas tecnologías, tales como los medios electrónicos, informativos y telemáticos, que pueden ser destinadas a mejorar la eficiencia, productividad y la transparencia de los procesos administrativos y de prestación de servicios públicos.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

**CONSIDERANDO SEXTO:** Que, de conformidad con la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, el Estado debe adoptar las iniciativas necesarias para sujetar su actuación a los principios de transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico vigente.

**CONSIDERANDO SÉPTIMO:** Que la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, reconoce en su artículo 4, el derecho a la buena administración y los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública. De igual manera, en su artículo 6, establece los deberes del personal al servicio de la Administración Pública, en el marco de las actuaciones y procedimiento administrativo.

**CONSIDERANDO OCTAVO:** Que la Ley núm. 41-08, de Función Pública, en su artículo 7, otorga al Ministerio de Administración Pública (MAP), la competencia de órgano rector del desarrollo del gobierno electrónico, asignándole, además, en el numeral 14, del artículo 8, la atribución de diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias de automatización de sistemas de información y procesos, mediante el desarrollo e implantación de tecnologías de Informática y Telemática. Así como identificar las necesidades de fortalecimiento institucional de la Administración Pública, propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado y asignar el respeto de los derechos de los servicios públicos.

**CONSIDERANDO NOVENO:** Que la Ley núm. 10-21, que crea y agrega Viceministerios y modifica las leyes que rigen los ministerios, dispone que el Viceministerio de Servicios Públicos tendrá la atribución de aplicar políticas de monitoreo de la calidad de los servicios y desarrollo de actividades que coadyuven a la mejora en la prestación de servicios públicos, a fin de eficientizar la gestión pública e incrementar la satisfacción del ciudadano.

**CONSIDERANDO DÉCIMO:** Que, mediante el Decreto núm. 111-15, en su artículo 1, se crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual es aplicable a todas las instituciones públicas gubernamentales, autónomas, descentralizadas y gobiernos locales, además dispone en el artículo 16, la creación del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, como espacio virtual de participación, diseñado para observar, investigar y analizar en torno a la calidad de los servicios públicos, desde la óptica institucional y ciudadana.

**CONSIDERANDO DÉCIMO PRIMERO:** Que el artículo 51, de la Ley núm. 10-21, agrega al artículo 9.4 de la Ley de Función Pública, en el que se dispone que, el Viceministerio de Servicios Públicos tiene la atribución de liderar los procedimientos de reforma y modernización en las instituciones del Estado, a través de la aplicación de políticas de monitoreo de la calidad de los servicios públicos y desarrollando actividades relativas al análisis y rediseño de los procesos, la simplificación de los tramites y la mejora en la prestación de servicios públicos, a fin de eficientizar la gestión publica e incrementar la satisfacción del ciudadano.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

**CONSIDERANDO DÉCIMO SEGUNDO:** Que el referido Decreto núm. 111-15, instruye la creación del Directorio de Servicios Públicos, como mecanismo de registro de las informaciones de todos los trámites y servicios de los entes y órganos que conforman la Administración Pública.

**CONSIDERANDO DÉCIMO TERCERO:** Que la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, establece que los entes y órganos de la Administración Pública deben registrar, actualizar y publicar sus procedimientos administrativos.

**CONSIDERANDO DÉCIMO CUARTO:** Que, asimismo, la referida la Ley núm. 167-21, establece la obligación para los entes y órganos de la Administración Pública, cuando establezcan trámites y requisitos para el solicitante, indicar con precisión la disposición normativa, así como, toda la información relativa a los procedimientos establecidos y habilitar canales no presenciales de consulta.

**CONSIDERANDO DÉCIMO QUINTO:** Que el artículo 51, del Decreto núm. 486-22, que 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.

**CONSIDERANDO DÉCIMO SEXTO:** Que el artículo 53, del referido Decreto núm. 486-22, establece que cada ente y órgano del Estado, a cargo de un trámite o servicio administrativo, es responsable de mantener una lista actualizada de los trámites y servicios administrativos bajo su competencia.

**CONSIDERANDO DÉCIMO SÉPTIMO:** Que el Decreto núm. 640-20, instruyó al Consejo Nacional de Competitividad (CNC), a elaborar, articular y coordinar la Estrategia Nacional de Competitividad (ENC), a partir de la identificación de acciones, medidas y reformas necesarias para elevar los niveles de competitividad y productividad de la República Dominicana.

**CONSIDERANDO DÉCIMO OCTAVO:** Que el referido Decreto núm. 640-20, en su artículo 3, creó el Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), como primera reforma de la Estrategia Nacional de Competitividad, para 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 públicos, así como la mejora de la calidad de las regulaciones.

**CONSIDERANDO DÉCIMO NOVENO:** Que el Decreto núm. 707-22, en su artículo 7, instruye a todos los entes y órganos de la Administración Pública, a integrar sus trámites y servicios al Portal Único del Estado (www.gob.do).

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO:** Que el Decreto núm. 149-21, que establece el Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, tiene como propósito incrementar la capacidad



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

estatal para generar valor público, elevar la calidad de los servicios públicos, fortalecer la transparencia y el cumplimiento regulatorio.

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO PRIMERO::** Que el referido Decreto núm. 149-21, en su artículo 2, numeral f), dispone la Transformación Digital e Innovación, a los fines de incrementar los niveles de eficiencia de la gestión pública mediante el uso de tecnologías digitales que permitan asegurar una mayor transparencia, promover la modernización de los portales, integrar los sistemas transversales, mejorar significativamente el acceso digital a los servicios públicos y promover la interoperabilidad de los sistemas y base de datos, como uno de los componentes básicos del Plan General para la Reforma y Modernización de la Administración Pública.

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que el Decreto núm. 527-21, que aprueba los objetivos y líneas de acción de la Agenda Digital 2030, como estrategia nacional de transformación digital a corto, mediano y largo plazo, establece como objetivo general 3. Lograr la eficiencia y transparencia de la gestión pública mediante el uso y adopción de tecnologías digitales, acercando cada vez más el Estado a la ciudadanía, para mejorar su calidad de vida y 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.

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO TERCERO:** Que el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Gestión Pública, es un sistema que tiene por objetivo medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, en el marco de lo establecido en la Constitución de la República, la Ley núm. 41-08, de Función Pública, la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública y otras normativas complementarias, para el logro del fortalecimiento institucional y la calidad de la gestión y los servicios.

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO CUARTO:** Que la gestión de calidad de servicios constituye un indicador básico de organización de la gestión, y dentro de este se mide el nivel de transparencia y actualización en las informaciones de servicios y funcionarios de los entes y órganos de la Administración Pública, establecido en el subindicador 01.5 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Gestión Pública, que evalúa el Ministerio de Administración Pública (MAP).

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO QUINTO:** Que mediante el Decreto núm. 694-09, se establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública, las cuales pueden ser realizadas por los canales telefónico (marcando 3-1-1) y web (accediendo a www.311.gob.do), como medios principales.

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO SEXTO:** Que la Norma NORTIC A5:2019, sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano, tiene como propósito la normalización, homogeneización y automatización de todos los servicios del Estado, estableciendo para

Resolución núm. 439-2023, que establece los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativos.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

esto directrices de control, las cuales garanticen su eficiente gestión y aseguren la calidad, disponibilidad y continuidad de los mismos, conforme a los distintos canales de prestación, en especial aquellos en línea.

**CONSIDERANDO VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que mediante el Decreto núm. 92-22, se establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, que define y orienta el intercambio de información entre instituciones públicas del Estado Dominicano, para el fortalecimiento del Gobierno Digital, automatizando el intercambio adecuado y seguro de datos y documentos, optimizando los servicios públicos digitales, simplificando los trámites y reduciendo la duplicidad de documentos requeridos a los ciudadanos, a través del uso de las TIC.

**VISTA:** La Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.

**VISTA:** La Ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

**VISTA:** La Ley núm. 1-12, Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, del 25 de enero de 2012.

**VISTA:** La Ley núm. 247-12, Orgánica de Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.

**VISTA:** La Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 6 de agosto de 2013.

**VISTA:** La Ley núm. 10-21, que crea el Viceministerio de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública, y modifica las leyes que rigen los Ministerios, del 11 de febrero de 2021.

**VISTA:** La Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, del 9 de agosto de 2021.

**VISTO:** El Decreto núm. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo, del 3 de septiembre de 2004.

**VISTO:** El Decreto núm. 130-05, que aprueba el Reglamento de la Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, del 25 de febrero de 2005,

**VISTO:** El Decreto núm. 228-07, que establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), Canal de Voz Oficial, como primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del gobierno dominicano y las instituciones que lo representan con la ciudadanía, del 19 de abril de 2007.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

**VISTO:** El Decreto núm. 229-07, que ratifica el decreto núm. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), del 19 de abril de 2007.

**VISTO:** El Decreto núm. 709-07, que instruye a toda la Administración Pública a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para el desarrollo de portales gubernamentales, conectividad interinstitucional, interoperabilidad tecnológica, de seguridad, auditoría e integridad electrónica, digitalización de documentos, así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, en materia de tecnología de la información y comunicación y gobierno electrónico, del 26 de diciembre de 2007.

**VISTO:** El Decreto núm. 694-09, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, del 17 de septiembre de 2009.

**VISTO:** El Decreto núm. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), del 21 de agosto de 2012.

**VISTO:** El Decreto núm. 134-14, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, del 9 de abril de 2014.

**VISTO:** El Decreto núm. 111-15, que establece el Reglamento de Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, del 22 de abril de 2015.

**VISTO:** El Decreto núm. 640-20, que instruye al Consejo Nacional de Competitividad a elaborar, articular y coordinar la Estrategia Nacional de Competitividad, del 27 de noviembre de 2020.

**VISTO:** El Decreto núm. 54-21, que cambia el nombre de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y la Comunicación (OPTIC) por el de Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), como dependencia del Ministerio de Administración Pública, y demás modificaciones, del 2 de febrero de 2021.

**VISTO:** El Decreto núm. 149-21, que establece el Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, del 11 de marzo de 2021.

**VISTO:** El Decreto núm. 527-21, que aprueba los objetivos y líneas de acción de la Agenda Digital 2030, como estrategia nacional de transformación digital a corto, mediano y largo plazo, del 26 de agosto de 2021.

**VISTO:** El Decreto núm. 92-22 que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, del 26 de febrero de 2022.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

**VISTO:** El Decreto núm. 486-22, que establece el Reglamento de aplicación de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, del 24 de agosto de 2022.

**VISTO:** El Decreto núm. 707-22, que crea la Comisión Ejecutiva y la Unidad de Gestión de Resultados del Programa Burocracia Cero, y traza los lineamientos con los que deben cumplir los entes y órganos de la Administración Pública para la implementación del referido programa, del 29 de noviembre de 2022.

**VISTO:** El Decreto núm. 338-23, que crea el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, como órgano estratégico y consultivo en materia de formulación y priorización de políticas y estrategias para el desarrollo digital, del 27 de julio de 2023.

**VISTA:** La Resolución núm. 012-2015, emitida por el Ministerio de Administración Pública, que instruye a las instituciones del Gobierno Central, Autónomas, Descentralizadas y Gobiernos Locales a colocar en su página web el enlace del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, del 7 de abril de 2015.

**VISTA:** La Resolución núm. 225-2022, que actualiza el contenido y el funcionamiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), modifica el nombre a Gestión Pública y deroga la Resolución núm. 212-2020 del 1ero de agosto de 2022.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. Objeto.** La presente Resolución tiene por objeto instituir los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativos, establecido en el reglamento de aplicación de la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

**ARTÍCULO 2. Alcance.** Las disposiciones de la presente Resolución son aplicables a los entes y órganos de la Administración Pública centralizada, descentralizada funcional y territorialmente, organismos autónomos, empresas públicas y corporaciones de derecho público, conforme se establece en el artículo 2, de la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, con respecto a las propuestas regulatorias y las regulaciones dentro de su ámbito de competencia.

**ARTÍCULO 3. Definiciones.** A fin de complementar lo establecido en normativas precedentes, se asumen las siguientes definiciones para fines de aplicación de la presente Resolución:



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

1. **Catálogo de Servicios del Estado:** Es el registro público de todos los trámites y servicios ofrecidos por los entes y órganos de la Administración Pública, que puede ser consultado por la sociedad, a través de los distintos canales presenciales, telefónicos, digitales, entre otros, incluyendo la fecha de última revisión y actualización de cada trámite y servicio.

2. **Inventario de trámites y servicios:** Constituye la base de datos con informaciones sobre todos los trámites y servicios ofrecidos por los entes y órganos de la Administración Pública, la cual es utilizada para fines de análisis e implementación de políticas públicas, así como para alimentar los distintos canales de acceso a la información de la sociedad.

3. **Servicio:** Es cualquier beneficio o actividad que, en el ámbito de sus competencias, brinden los órganos y entes de la Administración Pública, a personas físicas y jurídicas, con previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

4. **Trámite gubernamental:** 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.

**ARTÍCULO 4. Obligatoriedad de registro de trámites y servicios.** Los entes y órganos de la Administración Pública a cargo de trámites y servicios, deben mantener un registro actualizado de los mismos, incluyendo informaciones de descripción, objetivo, a quién va dirigido, base normativa, requisitos, documentos a presentar con la solicitud, costo, canales de prestación, pasos a seguir, tiempo de respuesta, vigencia del entregable, entre otras informaciones que se consideren necesarias y que estarán incluidas en el formulario oficial habilitado para este registro.

**PÁRRAFO I.** Ningún ente u órgano de la Administración Pública, podrá exigir a los usuarios requerimientos y/o tasas relacionadas con sus procedimientos administrativos, que no estén debidamente registrados en el inventario y publicados en el catálogo. El ente y órgano de la Administración Pública, está obligado a atender las solicitudes de los usuarios, acorde a lo publicado en el catálogo de trámites y servicios.

**PÁRRAFO II.** Los usuarios de trámites y servicios de los entes y órganos de la Administración Pública, tienen derecho de negarse a cumplir con requerimientos y/o tarifas que no estén contenidos y publicados en el Catálogo de Servicios, al momento de realizar su solicitud.

**ARTÍCULO 5. Publicidad.** El inventario de trámites y servicios de todos los entes y órganos de la Administración Pública, será publicado en forma de Catálogo de Servicios en el Portal Único del Estado (www.gob.do), y estará disponible para ser consultado a través de los distintos canales presenciales,

Resolución núm. 439-2023, que establece los lineamientos para la creación, actualización, administración, publicación y uso del inventario de trámites y servicios administrativos.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

telefónicos, digitales, entre otros, para el uso y acceso de toda la sociedad, incluyendo la fecha de la última revisión y actualización de cada trámite y servicio.

**ARTÍCULO 6. Estandarización de servicios en distintos canales de provisión.** Los entes y órganos de la Administración Pública, deberán procurar que los requisitos, costos, procedimientos y plazos de respuesta de sus trámites y servicios sean los mismos, independientemente del canal de provisión de éstos.

**PÁRRAFO I.** La tarifa establecida por los entes y órganos de la Administración Pública, para los trámites y servicios que aplique, es independiente de las comisiones o costos adicionales que puedan cobrar intermediarios del medio de pago seleccionado por el usuario, en cada canal de provisión de los trámites y servicios.

**PÁRRAFO II.** En caso de existir estas comisiones o costos adicionales, asociados a los medios de pago disponibles, éstos deben ser informados con claridad al usuario, previo a la realización del pago, en los distintos canales de prestación, como responsabilidad del ente u órgano responsable de los trámites y servicios.

**ARTÍCULO 7: Rol del Ministerio de Administración Pública (MAP).** El MAP, en su rol de órgano promotor de modelo de la gestión de calidad de los servicios públicos, según lo dispuesto en el artículo 85, numeral 7, de la Ley núm. 247-12, tiene bajo su responsabilidad la revisión, validación y aprobación de las informaciones de los trámites y servicios de los entes y órganos de la Administración Pública, previo a su registro en el inventario y publicación en el Catálogo de Servicios.

**PÁRRAFO I:** Las modificaciones y/o actualizaciones que se requieran en los trámites y servicios previamente registrados, deben ser revisadas, validadas y aprobadas por el MAP, previo a su publicación en el Catálogo de Servicios.

**PÁRRAFO II:** Si la creación de un nuevo trámite o servicio, o la actualización o modificación de uno existente, está asociada a cambios regulatorios, deberán agotarse los procesos y aplicarse las herramientas establecidas en la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, previo a su registro en el inventario y publicación en el Catálogo de Servicios.

**ARTÍCULO 8. Rol de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).** La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), es responsable del diseño, desarrollo y mantenimiento de la plataforma tecnológica para el funcionamiento del inventario de trámites y servicios del Estado, como parte de la Arquitectura Digital Gubernamental, así como su publicación y consumo a través de los distintos canales mencionados anteriormente. Además, la OGTIC es responsable de asistir a los entes y órganos de la Administración Pública, en la implementación y uso de la plataforma, además de velar por su eficaz interconexión e interoperabilidad con otros sistemas.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

**PÁRRAFO:** Para el llenado del formulario digital de registro de trámites y servicios en el inventario, los entes y órganos de la Administración Pública deberán cumplir con lo dispuesto en las guías complementarias a la presente resolución, a ser emitidas por el Ministerio de la Administración Pública.

**ARTÍCULO 9. Mecanismo de registro, actualización y publicación.** Previo a iniciar la provisión de nuevos trámites y servicios bajo su responsabilidad, o a efectuar algún cambio en la prestación de los existentes, los entes y órganos de la Administración Pública, deberán registrar o actualizar las informaciones en el inventario.

**PÁRRAFO I.** El Ministerio de Administración Pública (MAP) tendrá un plazo de cinco (5) días laborables, a partir de la notificación recibida a través de la plataforma tecnológica, para revisar y validar las actualizaciones realizadas, previo al registro de las nuevas informaciones en el inventario y su publicación en el catálogo.

**PÁRRAFO II.** En caso de existir observaciones del MAP, sobre las informaciones completadas en el formulario de registro, el ente u órgano será notificado a través de la plataforma y deberá realizar los ajustes de lugar. Una vez realizados los ajustes, éstos serán revisados nuevamente por el MAP, reiniciando el plazo máximo de los cinco (5) días laborables, para su validación y registro.

**PÁRRAFO III.** Trascurrido el plazo máximo de los cinco (5) días laborables para la revisión y validación del MAP, sin el ente u órgano haber obtenido una respuesta de la creación o modificación del trámite o servicio, será registrada automáticamente en el inventario y publicada en el catálogo, con una nota de que está pendiente de validación.

**PÁRRAFO IV.** En casos de producirse eventualidades por causa de fuerza mayor, caso fortuito, estado de excepción o de emergencia, debidamente justificado y comprobado, que ameriten la creación o modificación de un trámite o servicio, el registro en el inventario puede ser aplicado inmediatamente, sin cumplirse el plazo de espera de la revisión y validación del MAP.

**ARTÍCULO 10. Designación de enlace institucional responsable del registro.** Los entes y órganos de la Administración Pública, designarán por escrito a uno de sus servidores, como responsable del registro, mantenimiento y actualización de las informaciones de los trámites y servicios en el inventario, quien fungirá como enlace institucional frente al Ministerio de Administración Pública (MAP).

**PÁRRAFO I.** Este enlace debe cumplir con el siguiente perfil:

1. Pertenecer a una de las siguientes áreas institucionales: Gestión de la Calidad, Planificación y Desarrollo Institucional, Servicios Institucionales, u otras áreas afines.
2. Demostrar conocimiento del marco normativo del ente u órgano, así como de sus trámites y servicios.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

3. Tener un nivel sobresaliente de comunicación oral y escrita, redacción y ortografía.
4. Contar con competencias digitales generales de manejo de paquetes informáticos tradicionales e internet.
5. Tener competencias de pensamiento analítico y crítico.
6. Exhibir cualidades de proactividad, responsabilidad y profesionalismo.

**PÁRRAFO II.** El Enlace puede ser uno de los funcionarios responsables y enlaces técnicos encargados de cumplir con los lineamientos de la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, según lo establecido en el Decreto núm. 486-22, de su reglamento de aplicación, o en su defecto, trabajar de forma coordinada.

**ARTÍCULO 11: Funciones y responsabilidades del enlace institucional.** El servidor público responsable del registro de trámites y servicios tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

1. Elaborar y mantener actualizado el listado de los trámites y servicios bajo la responsabilidad del ente u órgano de la Administración Pública en cuestión.
2. Realizar el levantamiento de las informaciones relativas a cada trámites y servicio en las áreas institucionales relevantes.
3. Compilar las informaciones levantadas y completar los formularios correspondientes en la plataforma del registro de trámites y servicios.
4. Registrar de forma oportuna cualquier cambio en el inventario de trámites y servicios de su organización, previo a su entrada en vigor.
5. Responder a las solicitudes de información sobre los trámites y servicios provenientes de los organismos rectores y entes reguladores del tema en la Administración Pública.
6. Participar en las capacitaciones y entrenamientos necesarios para la adopción y puesta en práctica del registro del inventario y publicación de catálogo de trámites y servicios.

**ARTÍCULO 12: Monitoreo del cumplimiento.** El cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente resolución, por parte de los entes y órganos de la Administración Pública, será monitoreado y medido a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Gestión Pública. Los mecanismos de supervisión, presentación de evidencias y cálculo de esta medición, serán definidos por el MAP e informados a los entes y órganos por las vías correspondientes.

**ARTÍCULO 13. Reclamaciones sobre su incumplimiento.** Los usuarios podrán realizar reclamaciones denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias sobre el cumplimiento de las disposiciones de la presente resolución, por parte de los entes y órganos de la Administración Pública, a través del Sistema 311, tanto por la vía web como telefónica, de la siguiente manera:

1. Marcando los dígitos 3-1-1, realizar una denuncia, queja, demanda, reclamación o sugerencia, según aplique, siguiendo el sistema establecido y ejecutado por el agente de atención, o ingresando al portal www.311.gob.do y completando el formulario correspondiente.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

2. Se asignará un número único de caso para cada reporte realizado por los usuarios.
3. Se canalizará el envío de los distintos reportes de casos a las instituciones correspondientes.

**PÁRRAFO:** Se publicitará en las redes sociales y portales web de los organismos gubernamentales, el canal de atención telefónico y el sitio web del Sistema de Administración del 3-1-1 (www.311.gob.do), para fomentar su uso por los usuarios.

**ARTÍCULO 14. Instrumentos complementarios.** La regulación de la calidad de los trámites y servicios públicos, así como los estándares de prestación de los mismos, será emitida por este Ministerio en instrumentos complementarios.

**ARTÍCULO 15. Fases de la implementación del inventario de trámites y servicios.** La implementación inicial del inventario y su publicación será realizada en fases trimestrales. A inicio de cada trimestre, será seleccionado un grupo de entes y órganos de la Administración Pública que deberá realizar el registro de sus trámites y servicios en ese período. Estos serán informados por las vías correspondientes y acompañados técnicamente por la mesa de trabajo creada para estos fines, conformada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que la preside, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC), el Viceministerio de Agenda Digital del Ministerio de la Presidencia (MINPRE), y el Consejo Nacional de Competitividad (CNC).

**PÁRRAFO:** El total de trámites y servicios de los entes y órganos de la Administración Pública establecidos en el artículo 2, deberá quedar registrado en el inventario y publicado en el Catálogo en un plazo máximo de 12 meses, a partir de la fecha de emisión de esta resolución.

**ARTÍCULO 16. Cumplimiento de disposiciones.** Se dispone la notificación de esta resolución a los titulares de los entes y órganos de la Administración Pública, para su conocimiento y aplicación, así como su publicación en el portal institucional, para conocimiento público.

Dada en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de República Dominicana, a los veintidós (22) días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023).

**Darío Castillo Lugo**
Ministro de Administración Pública

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MAP REPÚBLICA DOMINICANA



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO