

Proyecto apoyo a la ejecución del plan de reforma y modernización de la administración pública (P180302)

Plan de Participación de Partes Interesadas
-Borrador 3.1-
21/06/2023



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



GOBIERNO DE LA
**REPÚBLICA
DOMINICANA**

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**



**CONSEJO NACIONAL DE
COMPETITIVIDAD**



ogtic

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS	3
ABREVIACIONES Y ACRÓNIMOS	4
1. INTRODUCCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	7
1.1. OBJETIVOS DEL PPPI	7
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	8
1.2.1. Contextualización, antecedentes y marcos de referencia	10
1.2.2. Sectores y servicios priorizados	11
1.2.3 Arreglos de implementación	12
1.2.4. Objetivos y componentes del Proyecto	13
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	15
2.1 METODOLOGÍA	16
2.1.1 Método	16
2.1.2 Clasificaciones utilizadas para el mapeo de actores	16
2.2 MAPEO DE PARTES INTERESADAS	18
2.2.1 Partes afectadas	19
2.2.2 Grupos en situación de vulnerabilidad	22
2.2.3 Otras partes interesadas	30
3. PLAN DE CONSULTA INICIAL DE LAS PARTES INTERESADAS	31
3.1. CONSULTAS RELEVANTES PREVIAS A LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO	31
3.2. CONSULTAS REALIZADAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN DEL PROYECTO (JUNIO DE 2023)	32
3.2.1 Metodología empleada en las consultas durante la fase de preparación del Proyecto	34
3.2.2 Resumen de resultados de las consultas durante la fase de preparación	34
4. ETAPAS FUTURAS DEL PPPI	40
4.1. ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	40
4.1.2 Principales canales de difusión	41
4.2. ESTRATEGIA DE CONSULTA Y DIVULGACIÓN EN ETAPAS FUTURAS	44
4.3. ESTRATEGIAS PROPUESTAS PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES	45
4.4. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS Y PRESENTACIÓN DE INFORMES A LAS PARTES INTERESADAS	46
5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADAS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	47
5.1. RECURSOS HUMANOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN	47
6. MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS (MAQRSS)	48
6.1 MARCO NORMATIVO LOCAL APLICABLE Y MECANISMOS DEL MAP	49
6.2 NORMATIVA INSTITUCIONAL DEL BANCO MUNDIAL RELATIVA AL MAQRSS	50
6.3 ESTRUCTURACIÓN Y OPERACIÓN DEL MAQRSS DEL PROYECTO	51
6.3.1 Objetivos	51
6.3.2 Canales para presentación de solicitudes y puntos de asistencia para su uso	51
6.3.3 Tipos de solicitudes o quejas que pueden presentarse	52
6.3.4 Quiénes podrán presentar consulta, reclamos, quejas, denuncias y/o solicitudes	53
6.3.5 Procesamiento de QRSS	54
6.3.6 Difusión del MAQRSS	56
6.3.7 Manejo de temas de abuso y acoso sexual	56

7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	57
7.1. MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL PPPI.....	57
7.2 INFORMES AL BANCO MUNDIAL.....	57
ANEXOS	59
ANEXO 1 MAPEO DE ACTORES PPPI (LISTA COMPLETA).....	59
ANEXO 2 PROPUESTA DE FORMULARIO MAQRSS	64
ANEXO 3 INFORME DE CONSULTAS A PARTES INTERESADAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN DEL PROYECTO	69
ANEXO 4 PRESENTACIÓN (PPT) UTILIZADA EN LA CONSULTA	87
ANEXO 5 LISTADOS DE ASISTENCIA A LAS CONSULTAS	95
ANEXO 6 FOTOS TOMADAS EN LAS CONSULTAS	95

Índice de tablas y cuadros

<i>CUADRO 1. COMPONENTES, OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO</i>	<i>13</i>
<i>CUADRO 2. TOTAL DE PARTES INTERESADAS MAPEADAS, SEGÚN TIPOLOGÍA Y VINCULACIONES TEMÁTICAS DE TRABAJO.....</i>	<i>18</i>
<i>CUADRO 3. TOTAL DE PARTES INTERESADAS MAPEADAS, SEGÚN TIPOLOGÍA Y ÁMBITOS DE ACTUACIÓN</i>	<i>19</i>
<i>CUADRO 4. PARTES AFECTADAS PRIORIZADAS SEGÚN VINCULACIÓN TEMÁTICA Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN</i>	<i>20</i>
<i>CUADRO 5. OTRAS PARTES AFECTADAS SEGÚN VINCULACIÓN TEMÁTICA Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....</i>	<i>21</i>
<i>CUADRO 6. INSTITUCIONES QUE TRABAJAN CON GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y PUEDEN REPRESENTAR SUS INTERESES, SEGÚN VINCULACIÓN TEMÁTICA Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN</i>	<i>25</i>
<i>CUADRO 7. ACCIONES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN Y EL ACCESO A BENEFICIOS DEL PROYECTO POR PARTE DE GRUPOS VULNERABLES.....</i>	<i>28</i>
<i>CUADRO 8. OTRAS PARTES INTERESADAS, SEGÚN VINCULACIÓN TEMÁTICA Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN</i>	<i>30</i>
<i>CUADRO 9. PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN DEL PROYECTO</i>	<i>32</i>
<i>CUADRO 12. CANALES Y FORMATOS DE COMUNICACIÓN PARA LA SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS</i>	<i>41</i>
<i>CUADRO 13. CANALES DE COMUNICACIÓN DEL PGRYMAP, A SER USADOS POR EL PROYECTO</i>	<i>42</i>
<i>CUADRO 14. CONSULTAS Y ACTIVIDADES PARA ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO</i>	<i>44</i>
<i>CUADRO 15. ACTIVIDADES Y RECURSOS FINANCIEROS IMPLEMENTACIÓN PPPI.....</i>	<i>48</i>
<i>FIGURA 1. FLUJOGRAMA DEL MAQRSS.....</i>	<i>55</i>

Abreviaciones y acrónimos

ADESA	Alianza por el Derecho a la Salud
ADP	Asociación Dominicana de Profesores
ADRU	Asociación Dominicana de Rectores de Universidades
AGRICULTURARD	Ministerio de Agricultura de la República Dominicana
AIRD	Asociación de Industrias de la República Dominicana
AMD	Asociación de Médicos Dominicanos
ANC	Articulación Nacional Campesina
ANEIH	Asociación Nacional de Empresas Industriales de Herrera
ANJE	Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios
APEDI	Asociación para el Desarrollo
ASODIFIMO	Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora
ASONAHORES	Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana
ASP	Asociaciones de Servidores Públicos
AT	Asistencia técnica
BM	Banco Mundial
CAN	Consejo Nacional de Agricultura
CEPAE	Centro de Planificación y Acción Ecuménica
CES	Consejo Económico y Social
CIPAF	Centro de Investigación para la Acción Femenina
CNC	Consejo Nacional de Competitividad
CNCC	Consejo Nacional de Cambio Climático
CNCS	Centro Nacional de Ciberseguridad (y su observatorio)
COFRADIA	Fundación Cultural Cofradía
CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidad
CONAPE	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente
CONEP	Consejo Nacional de la Empresa Privada
COPADEBA	Comité para la Defensa de los Derechos Barriales
COPARDOM	Confederación Patronal de la República Dominicana
DIGECOOM	Dirección General de Cooperación Multilateral
DIGEIG	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
DIGEMAPS	Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios
DPD	Despacho de la Primera Dama
EDUCA	Acción Empresarial por la Educación
END 2030	Estrategia Nacional de Desarrollo 2030
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
FEDOMU	Federación Dominicana de Municipios
FINJUS	Fundación Institucionalidad y Justicia
FS	Foro Social
GCPS	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales
IDEICE	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública

Borrador PPPI

INAPA	Instituto Nacional de Agua Potable
INDOCAL	Instituto Dominicano para la Calidad
INDRHI	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos
INFOTEP	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional
INM	Instituto Nacional de Migración
INTEC	Instituto Tecnológico de Santo Domingo
JAD	Junta Agroempresarial Dominicana
JCE	Junta Central Electoral
LMD	Liga Municipal Dominicana
MAP	Ministerio de Administración Pública
MAS	Marco Ambiental y Social
MAQRSS	Mecanismo de Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MEPYD	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
MESCYT	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
MICM	Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES
MIMARENA	Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales
MINERD	Ministerio de Educación
MMUJER	Ministerio de la Mujer
MP	Ministerio de la Presidencia
MSP	Ministerio de Salud Pública
MT	Ministerio de Trabajo
MUDHA	Movimiento de Mujeres Dominicano-Haitianas
OBMICA	Centro para la Observación Migratoria y el Desarrollo Social en el Caribe
OCR	Oficina del Coordinador Residente del Sistema de Naciones Unidas
ODHGV	Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS / OPS	Organización Mundial/Panamericana de la Salud
PC	Participación Ciudadana
PGRyMAP	Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública
PMA	Programa Mundial de Alimentos
PNPSP	Plan Nacional Plurianual del Sector Público
PNRE	Plan Nacional de Regularización de Extranjeros
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
Pro-Competencia	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
PUCMM	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
QRSS	Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes
SISMAP	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios
SJRM	Servicio Jesuita a Refugiad@s y Migrantes
SNS	Servicio Nacional de Salud

Borrador PPPI

SNU	Sistema de Naciones Unidas
UASD	Universidad Autónoma de Santo Domingo
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNIBE	Universidad Iberoamericana
VBG	Violencia basada en género

1. Introducción y descripción del proyecto

El “Proyecto apoyo a la ejecución del plan de reforma y modernización de la administración pública (P180302)” en la República Dominicana tiene como objetivo fortalecer la capacidad de generar valor en la Administración Pública dominicana, para garantizar acceso eficiente y transparente a derechos en sectores priorizados e impactar positivamente en la calidad de vida de la ciudadanía y las empresas. En ese sentido, el proyecto busca mejorar e innovar la prestación de los servicios públicos con un enfoque centrado en la ciudadanía mediante procesos de reforma y modernización de la Administración Pública en sectores priorizados.

1.1. Objetivos del PPPI

El presente documento, Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del Proyecto, como parte del conjunto de instrumentos ambientales y sociales (A&S) para la implementación del Proyecto, basado en el Marco Ambiental y Social (MAS) para la aplicación de los estándares ambientales y sociales (EAS) del Banco Mundial (BM). Este PPPI, preparado y consultado en cumplimiento de los requerimientos establecidos en el EAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información”, cumple con la normativa nacional en materia de participación ciudadana aplicable al Proyecto, y con lo establecido en torno a la transparencia y acceso a la información pública.

Atendiendo a lo anterior, el objetivo general de este documento es facilitar la planificación y la implementación del Proyecto a través de la participación efectiva e inclusiva de las diferentes partes interesadas identificadas en el mismo.

Los objetivos específicos de este PPPI son:

- I. Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas identificadas por las Instituciones Implementadoras. Esto ayudará a crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por el Proyecto y los grupos en situación de vulnerabilidad.
- II. Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el Proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en todo el ciclo del Proyecto y en el desempeño ambiental y social.
- III. Promover durante todo el ciclo del Proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- IV. Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- V. Proporcionar a las partes afectadas y otras partes interesadas del Proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que las Instituciones Implementadoras respondan y gestionen dichos reclamos.

Como parte del proceso de participación de las partes interesadas se realizarán procesos de divulgación de información y de consultas descritos en este PPPI. Los procesos de divulgación de información del proyecto son importantes y se realizarán en un lenguaje adecuado para cada grupo de partes

interesadas. Se pondrá especial empeño en informar a los grupos vulnerables. Las consultas se llevarán a cabo en forma continua a medida que se desarrolle el proyecto, durante todas las fases.

1.2. Descripción del Proyecto

El “Proyecto apoyo a la ejecución del plan de reforma y modernización de la administración pública” en la República Dominicana busca fortalecer la capacidad de generar valor público en la Administración Pública, garantizando un acceso eficiente y transparente a los derechos en sectores priorizados, y mejorando la calidad de vida de la ciudadanía. Para ello, se implementarán procesos de reforma y modernización en la Administración Pública de sectores priorizados, con un enfoque centrado en la ciudadanía, que permitan mejorar e innovar la prestación de servicios públicos.

La República Dominicana ha experimentado varias reformas en los últimos 50 años para mejorar la coordinación, fortalecer el centro de gobierno y desarrollar capacidades para planificar y ofrecer mejores servicios. Estas reformas han contribuido a una fuerte red de instituciones a nivel central y subnacional, pero se han mantenido diversos desafíos relacionados a vacíos en la regulación y a dificultades de adaptación de las agencias gubernamentales al nuevo marco institucional, de la mano con otras consideraciones de economía, política y la falta de integración entre las iniciativas de monitoreo y evaluación y el proceso de toma de decisiones.

La Constitución de la República Dominicana del 2010 establece el acceso a los servicios públicos como un derecho universal, y la Ley Orgánica de la Administración Pública del 2012 define la satisfacción del interés general y la realización efectiva de los derechos de las personas como finalidad esencial de la Administración Pública. La Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 establece como primer objetivo general la conformación de una Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados, donde la accesibilidad universal a los servicios públicos es clave para hacer efectivo el mandato Constitucional, la Ley Orgánica de la Administración Pública y el cumplimiento del primer objetivo general de la misma END.

En marzo de 2021, el Gobierno de la República Dominicana lanzó El Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, con el objetivo de incrementar la capacidad del aparato administrativo para generar valor público, fortalecer la transparencia y el cumplimiento regulatorio, garantizar el acceso a derechos, mejorar el gasto administrativo, incrementar la calidad de los servicios públicos e impactar positivamente en la calidad de vida de la ciudadanía. Se plantea que el acceso universal a servicios públicos debe ser creado por contextos, condiciones y tecnologías facilitadoras, mecanismos institucionales, canales, procesos, productos, herramientas, diseños, lenguajes y servicios diseñados e implementados para que todas las personas y las empresas usen, participen e interactúen con los servicios públicos. Estas interacciones deben facilitar igualdad de oportunidades, utilizando medios que minimicen o eliminen barreras y limitaciones arraigadas en interseccionalidades de género, edad, localidad, movilidad, nivel educativo y otros factores socioeconómicos, estructurales y particulares.

Los desafíos pendientes en República Dominicana apuntan a la necesidad de fortalecer tanto los procesos internos como externos del Gobierno, incluyendo los medios e iniciativas para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía y a las empresas. El acceso universal a los servicios públicos aún enfrenta cargas de ineficiencia, tiempo y costo; además de incomunicación entre sistemas, escasa integración y homologación de formatos y datos entre instituciones, problemas de ubicación y

centralización, malas prácticas de atención a usuarios/as, y cobros fraudulentos para el acceso a servicios y bienes públicos.

La transformación de los servicios públicos es una vía fundamental para ampliar las posibilidades y oportunidades de acceso, uso y eficiencia, a través de marcos regulatorios más racionales, transformaciones digitales, interoperabilidad, omnicanalidad, simplificación estandarizada, y participación ciudadana. La eficiencia e incremento del acceso a servicios públicos propaga efectos transformadores que atraviesan prácticamente todo el aparato de gobierno, convirtiéndose en catalizadores claves del proceso de Reforma y Modernización de la Administración Pública, atendiendo a:

1. Estrategias generales de prestación de servicios a ser implementadas en servicios claves seleccionados en sectores prioritarios.
2. Nuevas tecnologías y sistemas transversales, interoperabilidad e integración.
3. Nuevas reformas normativas y marcos regulatorios.
4. Cambios en la arquitectura institucional que eliminen duplicidad y favorezcan fusiones allí donde se requieran.
5. Coordinaciones interinstitucionales de instancias gubernamentales que muchas veces trabajan de manera compartimentada.
6. Racionalización de la gestión y mejora de la gobernanza.
7. Estandarización de procesos, herramientas y soluciones, así como optimización de los usos de la Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y agrupación de transacciones desde la perspectiva de las personas usuarias.
8. Promoción y facilitación de la innovación pública, la simplificación de trámites, la digitalización y la multiplicación de puntos de acceso ciudadano a los servicios públicos en sectores priorizados.
9. Desarrollo de competencias modernas y digitales en los recursos humanos vinculados a la prestación de servicios en los sectores priorizados.
10. Ahorro de costos al gobierno, a la ciudadanía y a las empresas.
11. La participación social y la co-creación de servicios, la retroalimentación ciudadana en el centro del diseño y rediseño de servicios públicos, la alineación de la tecnología con las necesidades ciudadanas, multiplicando y haciendo más oportunos y manejables los puntos de acceso a servicios para la ciudadanía.
12. Manejo de grandes datos para identificar y responder mejor a las necesidades ciudadanas y de las empresas.

El Proyecto contribuirá a construir una experiencia de uso más fácil, rápida, eficiente y con una atención personalizada, creando una cultura de la calidad y la satisfacción de la ciudadanía y las empresas, así como mejoras en la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

La mejora efectiva de la prestación de servicios públicos es fundamental para potenciar la credibilidad de las instituciones y mejorar la experiencia de los/las usuarios/as. Un enfoque centrado en la ciudadanía es necesario para lograr una transformación **omnicanal** que acerque al acceso incluyente planteado por la Constitución y las leyes de la República Dominicana. La eficiencia e incremento del acceso a servicios públicos son catalizadores clave de un proceso de reforma y modernización de la Administración Pública.

1.2.1. Contextualización, antecedentes y marcos de referencia

En República Dominicana, se han desarrollado diversas iniciativas importantes de reforma de la gestión pública, pero de manera no sistemática y con un alcance limitado. En 1996, se creó la Comisión Presidencial para la Reforma y Modernización del Estado (COPRyME), y en el 2016, el Ministerio de Administración Pública (MAP) presentó una propuesta basada en la Ley Orgánica de Administración Pública, No. 247-12,¹ enfocada en la racionalización de la estructura administrativa como prioridad del proceso de reforma y modernización de la Administración Pública. Además, en el 2018, el MAP estructuró un programa de reformas sectoriales en sectores priorizados.

En el 2019, el país se enfrentó a desafíos importantes en términos de mejora regulatoria y simplificación de trámites. Para superar estos desafíos, se creó el “Programa Burocracia Cero”² mediante el Decreto Presidencial No. 640-20³. En octubre de 2022, se lanzó el Portal Único de Atención Ciudadana, un componente del Programa Burocracia Cero, en el que participan el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), el MAP y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).

En agosto de 2021, entró en efecto la Agenda Digital 2030,⁴ formalizada con el Decreto No 527-2021⁵ y su Plan de Acción 2021-2024, con el objetivo de superar la brecha digital del país y la consiguiente pérdida de competitividad. En ese contexto, se creó el Gabinete de Transformación Digital⁶ adscrito al Ministerio de la Presidencia (MINPRE), como un espacio de articulación entre el sector público y privado para consensuar una Agenda Digital que incorpore el enfoque y prioridades de todos los actores, con iniciativas y proyectos de corto, mediano y largo plazo.

El Plan de Acción de la Agenda Digital contiene, entre otros elementos, el componente de “Gobierno Digital”, que busca lograr la eficiencia y transparencia de la Administración Pública mediante el uso y adopción de las tecnologías digitales. Para lograr esto, se contempla ejecutar el proyecto denominado “Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGEI)”,⁷ que facilite la automatización y estandarización de los procesos administrativos internos en las entidades públicas. Luego, en julio de 2021, se creó el Gabinete de Innovación para contribuir con la adopción de políticas y estrategias de innovación y transformación digital en la administración pública.

El marco de referencia institucional de este Proyecto es el Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública (PGRyMAP) 2020 - 2024,⁸ cuyo decreto presidencial data de marzo 2021, y tiene como objetivo incrementar la capacidad del aparato administrativo para generar valor público, fortalecer la transparencia y el cumplimiento regulatorio, garantizar el acceso a derechos, mejorar el gasto administrativo, incrementar la calidad de los servicios públicos e impactar positivamente en la calidad de vida de la ciudadanía. El Decreto Presidencial 149-21⁹ reafirma al MAP como ente rector del

¹ Ver https://map.gob.do/wpfd_file/ley-247-12/

² Ver <https://presidencia.gob.do/seccion/programa-burocracia-cero> y <https://map.gob.do/2022/12/02/programa-burocracia-cero-prioriza-tramites-demandados-por-dominicanos-en-el-exterior/>

³ Ver <https://presidencia.gob.do/decretos/640-20>

⁴ Ver <https://presidencia.gob.do/decretos/71-21>

⁵ Ver <https://presidencia.gob.do/decretos/527-21>

⁶ Ibid

⁷ Ver <https://map.gob.do/2022/06/02/itla-entrega-al-map-software-de-gestion-institucional-que-mejorara-procesos-de-la-administracion-publica/>

⁸ Ver <https://map.gob.do/plan-general-de-reforma-y-modernizacion-de-la-administracion-publica/>

⁹ Ver <https://presidencia.gob.do/decretos/149-21>

fortalecimiento institucional de la administración pública,¹⁰ y como tal, el MAP creó el Viceministerio de Reforma y Modernización como la instancia responsable, en coordinación con la Presidencia de la República y la Comisión de Reforma y Modernización de la Administración Pública, la cual es liderada por el Ministro del MAP y de la cual son miembros los Ministros de la Presidencia, Economía, Planificación y Desarrollo, Hacienda, el Consultor Jurídico de la Presidencia y el Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad. El Decreto 150-21 designó un director ejecutivo de la Comisión, con posición en el MAP.¹¹

Este plan tiene entre sus objetivos, reformar la prestación de los servicios públicos, haciendo que los mismos estén “centrados en los usuarios”, y fue consensuado en el Consejo Económico y Social, que incluye en su membresía a Partidos Políticos, Sindicatos, Asociaciones Empresariales y Organismos de la Sociedad Civil. Los componentes del PGRyMAP se integran a partir de ocho (8) ejes básicos:

1. Reformas normativas generales de la Administración Pública.
2. Reestructuración de la Administración Pública Central.
3. Reformas sectoriales priorizadas por la presidencia de la República.
4. Mejora de sistemas transversales y de apoyo.
5. Reforma del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.
6. Transformación Digital e Innovación.
7. Reforma Municipal.
8. Mejora regulatoria y simplificación de trámites.

Este proyecto, enfocado en la prestación de servicios públicos, involucra diversos ejes del PGRyMAP, ya que es a través de acciones integrales que se producen los resultados esperados y con sostenibilidad significativa.

1.2.2. Sectores y servicios priorizados

Atendiendo a las prioridades sectoriales del PGRyMAP, el Proyecto hará énfasis en la transformación de por lo menos 30 servicios públicos adscritos a cinco sectores priorizados y a ayuntamientos a ser seleccionados. Esto arroja un estimado de 5 servicios por sector priorizado y 1 servicio por ayuntamiento. Los 5 sectores priorizados son:

1. Salud Pública
2. Educación
3. Medio Ambiente y Recursos Naturales
4. Agricultura
5. Agua potable

Los criterios de selección de los servicios claves a reformar incluyen impacto social e institucional, y posibilidades de sinergias con otros proyectos en curso apoyados por el BM. La identificación de estos servicios se hará de común acuerdo con las autoridades de cada sector, tomando en cuenta la revisión

¹⁰ El MAP es el ente rector del fortalecimiento institucional de la Administración Pública (Ley 41-08), prerrogativa ampliada con la Ley 247-12, y en esa virtud asume la conducción de los procesos de reforma y modernización de la administración pública citados en el Decreto 149-21 (el enlace a dicho Decreto se encuentra en la nota al pie anterior).

¹¹ Ver <https://presidencia.gob.do/decretos/150-21>

funcional sectorial a ser efectuada por el proyecto, los planes sectoriales existentes y los resultados de las consultas participativas.

La selección de los 5 ayuntamientos tomará en cuenta los criterios de priorización del PGRyMAP (tales como cumplimiento de indicadores de gestión actual en el SISMAP Municipal, tamaño del Gobierno Municipal, cantidad de población de la localidad del Ayuntamiento, prioridades del Poder Ejecutivo, entre otros). En dichos Ayuntamientos se modernizarán y reformarán servicios públicos de común acuerdo con sus autoridades.

Atendiendo a experiencias y herramientas internacionales, en esos 30 servicios públicos se pondrán en práctica nuevas metodologías para incrementar acceso, hacerlos más eficientes y transparentes. Es importante señalar que cada servicio está compuesto por una serie de trámites. Conjuntamente con la mejora de los servicios, se definirá e implementará un proceso de estandarización de la simplificación y digitalización de trámites en base a tipos de trámites. Esta nueva metodología, en colaboración con el Consejo Nacional de Competitividad y OGTIC, permitirá ampliar y agilizar dichos procesos, tomando en cuenta las experiencias realizadas en países como Uruguay y Argentina y permitiendo cumplir con puntos señalados en la Agenda Digital 2030. Desde esta perspectiva, el proyecto busca cubrir por lo menos 45% de los trámites existentes, que según los mapeos disponibles, han sido totalizados en alrededor de 2,000.¹² En este contexto se apoyará también el proceso de mejora regulatoria que impulsa el PGRyMAP, una dimensión clave para simplificar trámites. Esta iniciativa abarcará los sectores priorizados, pero va más allá de ellos, ya que muchos de los trámites con los cuales se trabajará impactarán a su vez a otras instituciones y sectores que también los utilizan. También se desarrollarán laboratorios de innovación y fortalecimiento de las competencias digitales para el personal vinculado a la prestación de servicios públicos en los sectores y Ayuntamientos seleccionados. Tal y como se plantea en la matriz de actores vinculados, el proyecto desarrollará alianzas con el Gabinete de Innovación.

1.2.3 Arreglos de implementación

Tal como se mencionó en el acápite 1.2.1. de contextualización, antecedentes y marcos de referencia, este Proyecto se enmarca en el PGRyMAP 2020 – 2024. El MAP, como ente rector de este plan, es responsable de la implementación del Proyecto. Así mismo, el MAP será el asiento de la UEP y coordinará con los demás actores involucrados según dicta el marco normativo y en sinergia con los procesos y programas de reforma actualmente en curso. A continuación, los actores involucrados en este Proyecto:

- Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Ministerio de la Presidencia (MINPRES), incluyendo a su viceministerio de Agenda Digital
- Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)
- Consejo Nacional de Competitividad (CNC), incluyendo el Programa Burocracia Cero

De igual forma, el actual Proyecto estará en coordinación continua con la Comisión de Reforma y Modernización de la Administración Pública, la cual es liderada por el Ministro del MAP y de la cual son miembros los Ministros de la Presidencia; Economía, Planificación y Desarrollo; Hacienda; el Consultor Jurídico de la Presidencia; y el Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad. El Director Ejecutivo de esta Comisión tiene asiento en el MAP.

¹² Los mapeos fueron realizados en el contexto del Programa Simplifica RD, liderado por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC). Hasta agosto 2022, se habían levantado un total de 1,873 trámites.

1.2.4. Objetivos y componentes del Proyecto¹³

El objetivo general del Proyecto es mejorar la eficiencia y el acceso a servicios priorizados del sector público para usuarios (ciudadanos y empresas) en la República Dominicana. El Cuadro 1 a continuación ilustra los 3 componentes del Proyecto, así como el objetivo principal de cada uno, y las actividades planteadas.

Cuadro 1. Componentes, objetivos y actividades del Proyecto

Componentes	Objetivo y Descripción	Actividades
1. Creación de un entorno propicio para modernizar la prestación de servicios administrativos.	Objetivo: establecer los elementos fundamentales para unos servicios administrativos modernos y eficientes, y contribuir a mejorar la continuidad y la resiliencia del Gobierno.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar una estrategia de prestación de servicios y su hoja de ruta de implementación que integre todos los esfuerzos existentes en un único instrumento de política que incluya la definición de estándares de servicios públicos, mecanismos de gestión de la calidad y el modelo de participación ciudadana para mejorar los servicios; 2. Revisar las diferentes bases de datos y catálogos de servicios para integrarlos en un registro único de servicios con la información de los servicios claramente visible y abierta al escrutinio público, y establecer sus procedimientos de administración, actualización y publicación; 3. Diseñar y fortalecer una metodología estandarizada para las revisiones funcionales de los sectores e implementarla para identificar áreas críticas de mejora durante la ejecución de la estrategia de prestación de servicios; 4. Revisar y adaptar el marco técnico y regulatorio para la prestación de servicios públicos y emitir directrices relacionadas con la estrategia de prestación de servicios, incluyendo enfoques de TIC verde para un gobierno digital sostenible; 5. Revisar y actualizar el mecanismo de autenticación de ID para los servicios públicos y ampliar el uso de la firma digital; y 6. Crear un plan de continuidad del negocio para todo el Gobierno/plan de recuperación ante desastres para emergencias y choques climáticos.
2. Transparencia y mejor coordinación entre agencias.	Objetivo: modernizar las funciones básicas de la Administración Pública (operaciones de back-office) para facilitar la	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización y fortalecimiento del marco de la Arquitectura Empresarial (AE) del gobierno y la plataforma de interoperabilidad para su implementación; 2. Introducción de un Modelo Holístico de Gestión de Datos, su hoja de ruta de implementación y herramientas para analizar el uso y el rendimiento de los servicios y canales de entrega, incluyendo la retroalimentación de los usuarios, para hacer que los servicios gubernamentales sean más proactivos y basados en datos;

¹³ Atendiendo a que el Proyecto aún está en fase de diseño, tanto el objetivo general como los componentes podrían ser actualizados en la medida que avancen el diseño y las discusiones entre MAP y el BM.

Componentes	Objetivo y Descripción	Actividades
	coordinación, planificación e interoperabilidad entre las agencias gubernamentales.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Alineado con la AE, revisará y actualizará los bloques de construcción de TI, componentes de software reutilizables basados en estándares abiertos que pueden ser aplicables a múltiples servicios para acelerar la implementación de servicios digitales, reducir la duplicación innecesaria de soluciones y proporcionar una experiencia de entrega de servicios sin problemas; 4. Mejorar la capacidad para medir el acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos, mediante esfuerzos conjuntos con la Oficina Nacional de Estadística (ONE) y fortaleciendo el Observatorio de Reforma y Modernización de la Administración Pública; 5. Establecer una arquitectura para la gestión administrativa del Estado y mejorará las soluciones de gobierno para la planificación de los recursos gubernamentales, apoyando la implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI).
3. Modernización e innovación en la entrega de servicios mediante participación social	Objetivo: aprovechar la participación activa de ciudadanos y empresas para reinventar y transformar servicios y canales de entrega que sean universalmente accesibles.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer Laboratorios de Innovación en la Prestación de Servicios donde los funcionarios públicos colaboren directamente con los usuarios y otros interesados para reinventar los recorridos de los servicios y modelar los servicios por categorías, considerando los resultados de las revisiones sectoriales funcionales y herramientas innovadoras como la metodología de los 100 días de desafío; 2. Introducir un enfoque simplificado para la digitalización de servicios, utilizando patrones de categorías y bloques de construcción para estandarizar los servicios, y planificar una implementación por fases, desde productos mínimamente viables hasta servicios digitalizados de extremo a extremo; 3. Consolidar el portal ciudadano unificado (Gob.do), incluyendo la mejora de su infraestructura tecnológica y la implementación de más y mejores características, como la autenticación segura para servicios públicos que integren diferentes métodos de identificación, el portafolio del ciudadano con información y documentos para compartir solo una vez para todo el gobierno, y un mecanismo de retroalimentación de usuarios; 4. Llevar a cabo una evaluación de canales de servicio e introducir un plan de entrega de servicios omnicanal para mejorar el acceso de los usuarios a los servicios; 5. Diseñar y ejecutar un programa de fortalecimiento de capacidades para funcionarios públicos para la entrega de mejores servicios, y campañas de concientización para promover el uso de servicios digitales por parte de los ciudadanos; 6. Administración, evaluación y auditoría del proyecto.

2. Identificación y análisis de las partes interesadas

El MAP, en su rol de liderazgo del actual Proyecto, al igual que las instituciones ejecutoras y el BM, reconocen la importancia de una interacción abierta y transparente con las partes interesadas en el Proyecto. Atendiendo a la diversidad de actores, y a la amplitud y variedad de iniciativas actualmente en curso, es necesario conocer, potenciar, articular y complementar los procesos en curso para evitar duplicaciones y dispersiones contraproducentes de esfuerzos. Es también muy importante contar con perspectivas variadas que representen los intereses de las distintas partes involucradas y afectadas por el Proyecto, incluyendo tanto a instituciones oficiales, como a asociaciones civiles, empresariales y sindicales, y también a grupos con intereses especiales y/o en situación de vulnerabilidad. En ese sentido, la participación de las partes interesadas es parte de un proceso inclusivo y constante, durante todas las etapas del Proyecto. Por igual, dada la naturaleza multisectorial del Proyecto, es posible que a medida que el mismo avance la lista de partes interesadas siga creciendo.

Como se mencionó anteriormente, el Proyecto plantea como objetivo principal fortalecer la capacidad de generar valor público en la Administración Pública dominicana, para garantizar acceso eficiente y transparente a derechos en sectores priorizados e impactar positivamente en la calidad de vida de la ciudadanía. Tal como se presenta en el Cuadro 2 posteriormente, y de manera general, los tres componentes del proyecto incluyen un enfoque concentrado en gran medida en el ámbito institucional y en el fortalecimiento de las capacidades del Estado como garante de derechos. De esta forma, la mayor parte del trabajo necesario para impulsar las transformaciones requeridas para lograr los resultados esperados sucederá en el ámbito institucional, y podría esperarse que gran parte de los impactos y las afectaciones directas e inmediatas sucedan en este mismo ámbito. Estas actividades y sus resultados suponen un trabajo de transformación y fortalecimiento institucional.

De igual forma, siempre que estas transformaciones y sus resultados sean dirigidos hacia una administración pública más eficiente, moderna y que agrega valor, es necesario tener en cuenta las implicaciones de cara a los/las servidores/as públicos/as y a los grupos de usuarios/as de los servicios como beneficiarios finales de los resultados del proyecto, y también cómo estas poblaciones y distintos grupos particulares pudiesen verse afectados de manera transitoria durante el desarrollo del proyecto, y después de que el mismo finalice.

El Proyecto se encuentra aún en fase de planificación. Luego de agotadas las consultas iniciales y una vez avanzado en el diseño y descripción detallada de las actividades, las instituciones implementadoras estarán en mejor posición de estimar la cantidad de usuarios/as a ser beneficiados/as de manera directa por el Proyecto. Igualmente, también se podrá estimar el impacto indirecto de la estandarización y mejora de trámites que impactarán otros servicios dentro y fuera de los sectores priorizados. Por el momento, es importante mencionar que los sectores priorizados y los servicios a seleccionar tendrán un alto impacto en toda la población, principalmente si se considera que acceso a Agua, Salud y Educación, son parte de los derechos de los ciudadanos.

Es importante también mencionar que se tomarán medidas para garantizar que las actividades consideren siempre las condiciones e interseccionalidades de los distintos grupos interesados, especialmente de aquellos/as en situación de vulnerabilidad, mediante componentes de participación inclusiva y otros mecanismos, incluyendo de consultas y atención de quejas y reclamos.

2.1 Metodología

2.1.1 Método

A fin de cumplir con las mejores prácticas, en la elaboración del PPPI y las consultas, así como para la implementación del proyecto a futuro, se aplican los siguientes principios para la participación de las partes interesadas a fin de prever y reducir riesgos, gestionar mejor los costos y entregar resultados de calidad, en donde se observen:

1. **Transparencia y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:** Las consultas públicas acerca del proyecto se organizan durante todo su ciclo de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
2. **Participación informada, opiniones y comentarios:** Se proporciona y distribuye información ampliamente a todas las partes interesadas en un formato adecuado; se brindan oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus opiniones e inquietudes.
3. **Inclusión y sensibilidad:** La identificación de las partes interesadas se lleva a cabo con el objeto de lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto es inclusivo. En todo momento se alienta a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tienen igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se presta especial atención a los grupos vulnerables, así como a las sensibilidades de grupos con intereses, ideologías y posiciones diversas.
4. **Flexibilidad:** Se adaptan metodologías flexibles para acomodar las situaciones específicas de los distintos grupos y partes, incluyendo consultas y entrevistas presenciales, virtuales y telefónicas, entre otras, además de la utilización de modalidades de comunicación oral y escrita, sincrónicas y asincrónicas, cuando sea posible.

Como se mencionó anteriormente, la mayor parte de las grandes transformaciones planteadas en los 3 componentes del Proyecto ocurrirán en el ámbito organizacional público – (1) para mejorar el entorno institucional, normativo y tecnológico de la prestación de servicios públicos; (2) para el fortalecimiento de sistemas centrales y mejorar coordinación, interoperabilidad, integración, e implementación; y (3) para incrementar la satisfacción ciudadana con la prestación de servicios públicos en sectores priorizados. Todo lo anterior impactará, en primer sentido, el quehacer diario de las instituciones, sus actividades, procedimientos, marcos de referencia y de prestación de servicios, entre otros. A su vez, estas transformaciones institucionales redundarán en instituciones y servicios públicos fortalecidos, y, por tanto, habrá grupos poblacionales beneficiados e impactados, en diferentes medidas, por el proyecto.

2.1.2 Clasificaciones utilizadas para el mapeo de actores

Durante la preparación e implementación del Proyecto, y a partir de la revisión de antecedentes, marcos normativos y regulatorios, otros estudios y proyectos, y fuentes adicionales, se realizan mapeos de actores y partes interesadas, atendiendo a sus vinculaciones sectoriales y temáticas con el Proyecto. Los ejecutores se aseguran de identificar a las personas que actúan como representantes de los diversos grupos, es decir, aquellos a quienes los demás miembros del grupo han confiado la tarea de abogar por

sus intereses durante el proceso de participación referido al Proyecto y/o en procesos participativos previos.

Atendiendo a esto, en el mapeo inicial se identificaron 90 actores. Los mismos han sido clasificados atendiendo a diversos criterios:

1. **Temática de trabajo:** El Proyecto contempla diferentes “sectoriales” priorizadas según los planes y normativas expuestos en las secciones de Descripción y Contextualización de este documento. Con miras a evitar posibles confusiones, utilizaremos los conceptos de “temática de trabajo” o “vinculación temática” para clasificar a los actores vinculados a las sectoriales de:
 - a. Agua
 - b. Salud
 - c. Educación
 - d. Agricultura
 - e. Medio ambiente, o
 - f. Vinculaciones múltiples (para actores que trabajan con más de un tema)
 - g. Administración Pública (esta categoría se reserva para los actores citados en el marco normativo, y que, por sus roles en las reformas y transformaciones, tendrán diferentes papeles e intereses relacionados al Proyecto)

2. **Tipo de actor:** El proyecto contempla actores con roles o intereses diferenciados, los cuales deben ser tomados en cuenta para las vías y tipos de interacciones que tendrán con el Proyecto. Los tipos de actores serán definidos con mayor precisión en los siguientes acápites. Para fines de clasificación en el mapeo, se ha considerado:
 - a. **Partes afectadas:** son personas, grupos, instituciones y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven (o que podrían verse) directamente afectadas por el mismo; o que han sido identificadas como las más susceptibles de enfrentar cambios asociados con el proyecto. Estos incluyen:
 - i. Instituciones implementadoras: son las que, según el diseño del Proyecto, ejecutarán distintas acciones en línea con los Componentes planteados.
 - ii. Instituciones rectoras de sectoriales (temáticas) priorizadas: son instituciones con mandatos relacionados con las temáticas de trabajo y juegan un papel importante en la supervisión y control de los servicios públicos intervenidos. Estas instituciones tienen organismos adscritos que pueden asumir roles activos dependiendo de los servicios seleccionados. Solo se transformarán un número reducido de servicios públicos de cada temática de trabajo.
 - iii. Instituciones, grupos u individuos afectados no directamente vinculadas a la implementación del proyecto, pero que juegan papeles importantes en las temáticas de trabajo priorizadas.
 - b. **Grupos en situación de vulnerabilidad:** son los grupos o personas que pueden enfrentar de manera desproporcionada los impactos del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos, y que pueden requerir medidas especiales para su participación con el fin de garantizar su representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones del Proyecto. Para fines de consulta, también se incluyen a asociaciones e instituciones (gubernamentales o no) cuyo mandato está focalizado en al menos uno de los grupos en situación de vulnerabilidad.
 - c. **Otras partes interesadas:** son individuos, grupos o entidades que, según lo planteado en el Proyecto, no experimentarán sus impactos directos. No obstante, estas partes pueden tener

interés en algunos de los componentes del Proyecto ya que (1) pueden considerar o percibir que sus intereses se vean afectados por los mismos, o (2) pueden influir de alguna manera en el proyecto y en su implementación.

3. **Ámbito de actuación:** Los actores mapeados también pueden ser clasificados según su ámbito de actuación (clasificados a veces como “sectores”), atendiendo a los ámbitos:
 - a. Gubernamental o público,
 - b. Social,
 - c. Empresarial o privado,
 - d. Sindical,
 - e. Academia,
 - f. Organismo internacional,
 - g. Grupo poblacional no organizado.

Rigurosamente hablando, según los conceptos y definiciones utilizadas en los PPPI, las Instituciones Implementadoras y Priorizadas en este Proyecto son clasificadas como Partes Afectadas. Se ha hecho la distinción para fines prácticos y debido a que estas instituciones (y sus dependencias) juegan papeles fundamentales -pero diferenciados- en cuanto a su participación en las diferentes fases de diseño, planificación, implementación, comunicación, monitoreo, evaluación y conclusión del Proyecto.

2.2 Mapeo de partes interesadas¹⁴

Atendiendo a los criterios citados en el acápite anterior, en el mapeo inicial se identificaron 90 partes interesadas. A continuación, los Cuadros 2 y 3 presentan un resumen cuantitativo de las partes interesadas según los esquemas de clasificación propuestos. Luego sigue una descripción de cada parte interesada según los criterios definidos en el EAS10. Además, el mapeo completo de partes interesadas, con las clasificaciones in extenso, se presenta en el Anexo 1.

Cuadro 2. Total de partes interesadas mapeadas, según tipología y vinculaciones temáticas de trabajo

Vinculación Temática	Tipología de Partes Interesadas					Total partes interesadas mapeadas
	Partes afectadas			Grupos en situación de vulnerabilidad	Otras partes interesadas	
	Instituciones priorizadas afectadas	Otras instituciones afectadas	Total partes afectadas			
Instituciones Implementadoras	-	4	4	-	-	4
Admin. Pública	-	8	8	-	5	13
Agricultura	1	4	5	-	-	5
Agua	2	1	3	-	-	3
Educación	1	3	4	1	3	8
Medio Ambiente	1	2	3	-	-	3
Salud	1	3	4	1	-	5

¹⁴ Pendiente de actualización según avance el Proyecto y se definan los servicios y trámites a intervenir.

Vinculación Temática	Tipología de Partes Interesadas					Total partes interesadas mapeadas
	Partes afectadas			Grupos en situación de vulnerabilidad	Otras partes interesadas	
	Instituciones priorizadas afectadas	Otras instituciones afectadas	Total partes afectadas			
Vinculación múltiple	5	11	16	20	13	49
Total	11	36	47	22	19	90

Cuadro 3. Total de partes interesadas mapeadas, según tipología y ámbitos de actuación

Ámbito de actuación	Tipología de Partes Interesadas					Total partes interesadas mapeadas
	Partes afectadas			Grupos en situación de vulnerabilidad	Otras partes interesadas	
	Instituciones priorizadas afectadas	Otras instituciones afectadas	Total partes afectadas			
Instituciones Implementadoras	-	4	4	-	-	4
Gubernamental	11	20	31	6	8	45
Social	-	1	1	16	3	20
Empresarial	-	6	6	-	1	7
Sindical	-	3	3	-	2	5
Academia	-	-	-	-	4	4
Org. Internacional	-	2	2	-	3	5
Total	11	36	47	22	19	90

2.2.1 Partes afectadas

Las partes afectadas son personas, grupos, instituciones y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven (o que podrían verse) directamente afectadas por el mismo; o que han sido identificadas como las más susceptibles de enfrentar cambios asociados con el proyecto. El Proyecto debe interactuar estrechamente con estas partes para identificar posibles impactos y su importancia, así como para tomar decisiones sobre las medidas de gestión y mitigación. En ese sentido, las partes afectadas de este Proyecto incluyen a las instituciones implementadoras, a las instituciones priorizadas y a otras instituciones afectadas de acuerdo a su vinculación temática con el Proyecto. En total, se han mapeado 47 partes afectadas. Las mismas se enumeran a continuación.

2.2.1.1 Actores involucrados

Tal como se mencionó en el acápite 1.2.3 de arreglos institucionales, las siguientes instituciones, lideradas por el MAP, estarán involucradas en la implementación del Proyecto.

1. Ministerio de Administración Pública (MAP)
2. Ministerio de la Presidencia (MINPRES)
3. Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)
4. Consejo Nacional de Competitividad (CNC)

2.2.1.2 Instituciones priorizadas por su vinculación temática con el Proyecto

Tal como se mencionó anteriormente, las instituciones priorizadas son instituciones con mandatos vinculados estrechamente a gestionar y administrar los asuntos relacionados con las temáticas de trabajo (sectoriales) priorizadas y señaladas en el punto anterior. Estas instituciones priorizadas juegan un papel jerárquico importante en la supervisión, regulación y control de los sectores a ser intervenidos. Vale aclarar que, muchas de estas instituciones cuentan con organismos adscritos y/o dependencias múltiples (viceministerios, institutos, direcciones, oficinas, etc.) que podrán asumir roles más o menos activos dependiendo de la selección de servicios a intervenir y de las designaciones ministeriales.

Cuadro 4. Partes afectadas priorizadas según vinculación temática y ámbito de actuación

<u>Institución o Grupo</u>	<u>Siglas</u>	<u>Vinculación Temática</u>	<u>Ámbito actuación</u>
Instituto Nacional de Agua Potable	INAPA	Agua	Gubernamental
Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	INDRHI	Agua	Gubernamental
Ministerio de Agricultura	AGRICULTURARD	Agricultura	Gubernamental
Ministerio de Educación	MINERD	Educación	Gubernamental
Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales	MIMARENA	Medio Ambiente	Gubernamental
Ministerio de Salud Pública	MSP	Salud	Gubernamental
Ayuntamiento 1	(por definir)	Multi	Gubernamental
Ayuntamiento 2	(por definir)	Multi	Gubernamental
Ayuntamiento 3	(por definir)	Multi	Gubernamental
Ayuntamiento 4	(por definir)	Multi	Gubernamental
Ayuntamiento 5	(por definir)	Multi	Gubernamental
Usuarios de servicios administrativos en general	-	Multi	Social

2.2.2.3 Otras partes afectadas de acuerdo a su vinculación temática con el Proyecto

Aparte de las instituciones señaladas en el Cuadro 4, el Proyecto también impactará de manera directa a cerca de 40 otras instituciones. Atendiendo al marco normativo vigente y discutido anteriormente,

algunas de estas instituciones están llamadas a participar en la Reforma de la Administración Pública. También serán impactadas diversas instituciones vinculadas a los temas y sectoriales priorizadas.

Cuadro 5. Otras partes afectadas según vinculación temática y ámbito de actuación

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	SISMAP / MAP	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Centro Nacional de Ciberseguridad (y su observatorio)	CNCS	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Gabinete de Innovación	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Gabinete de Transformación Digital	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Comisión Nacional de Defensa de la Competencia	Pro-Competencia	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Instituto Nacional de Administración Pública	INAP	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Observatorio de Reforma y Modernización de la Administración Pública (pendiente de ser creada)	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Secretaría de Innovación	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Consejo Nacional de Agricultura	CAN	Agricultura	1 - Gubernamental
Articulación Nacional Campesina	ANC	Agricultura	2 - Social
Junta Agroempresarial Dominicana	JAD	Agricultura	3 - Empresarial
Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura	FAO	Agricultura	6 - Org. Internacional
Liga Municipal Dominicana	LMD	Agua	1 - Gubernamental
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	MESCYT	Educación	1 - Gubernamental
Acción Empresarial por la Educación	EDUCA	Educación	3 - Empresarial
Asociación Dominicana de Profesores	ADP	Educación	4 - Sindical
Ministerio de Energía y Minas	MEM	Medio Ambiente	1 - Gubernamental
Consejo Nacional de Cambio Climático	CNCC	Medio Ambiente	1 - Gubernamental
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	MEPYD	Multi	1 - Gubernamental
Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios	DIGEMAPS	Multi	1 - Gubernamental

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES	MICM	Multi	1 - Gubernamental
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	GCPS	Multi	1 - Gubernamental
Instituto Dominicano para la Calidad	INDOCAL	Multi	1 - Gubernamental
Consejo Nacional de la Empresa Privada	CONEP	Multi	3 - Empresarial
Asociación de Industrias de la República Dominicana	AIRD	Multi	3 - Empresarial
Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios	ANJE	Multi	3 - Empresarial
Asociación Nacional de Empresas Industriales de Herrera	ANEIH	Multi	3 - Empresarial
<i>Gestores formales de trámites (incluyendo abogados, paralegales, etc.)</i>	-	Multi	4 - Sindical
Federación Dominicana de Municipios	FEDOMU	Multi - Agua	1 - Gubernamental
Servicio Nacional de Salud	SNS	Salud	1 - Gubernamental
Asociación de Médicos Dominicanos	AMD	Salud	4 - Sindical
Organización Mundial / Panamericana de la Salud	OMS / OPS	Salud	6 - Org. Internacional
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	SISMAP	Adm. Pública	1 - Gubernamental

2.2.2 Grupos en situación de vulnerabilidad

Los grupos menos favorecidos o en situación de vulnerabilidad se definen como grupos o personas que pueden enfrentar de manera desproporcionada los impactos del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos, y que pueden requerir medidas especiales para su participación con el fin de garantizar su representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones vinculadas al Proyecto.

Las situaciones de vulnerabilidad pueden derivarse conjuntamente de diversos factores. Algunos de estos obedecen a contextos socio-históricos, demográficos, económicos, políticos, estructurales y culturales. A continuación, una lista de ejes a tener en cuenta:

- Estatus socioeconómico (particularmente si existe insuficiencia económica, incertidumbre financiera, y/o vinculación a trabajo en situación de vulnerabilidad)
- Nivel educativo
- Edad
- Estado de discapacidad
- Posesión de documentos de identidad
- Idioma

- Género
- Acceso a tecnología (dispositivos, conexiones de internet, etc.)
- Conocimientos, desempeño y uso de tecnología
- Identidad y/u orientación sexual
- Estado de salud
- Origen (nacionalidad, etnicidad, ascendencia familiar, etc.)
- Estatus migratorio
- Afiliación, prácticas o creencias religiosas

En el actual Proyecto también toman especial relevancia aspectos relacionados a desempeño, uso y acceso a tecnología. El impacto de los servicios y transacciones digitales en grupos específicos ha sido ampliamente estudiado. A continuación, algunos ejemplos para grupos en situación de vulnerabilidad a tener en cuenta para el Proyecto.

1. **Adultos mayores:** estudios realizados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe (CEPAL) examinan las brechas digitales entre los adultos mayores en varios países. Los hallazgos señalan que, si bien la cantidad de adultos mayores que usan Internet ha aumentado en años recientes, todavía existen barreras significativas para la inclusión digital, particularmente entre aquellos con niveles más bajos de educación e ingresos. El Pew Research Center también encontró una situación similar en los Estados Unidos de América.
2. **Personas, familias y comunidades de bajos ingresos:** tanto el BM y como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) han realizado estudios para examinar el impacto de los servicios financieros digitales en los hogares de bajos ingresos en diversos países. Señalan que, si bien la digitalización de dichos servicios ofrece el potencial de mejorar la inclusión financiera, todavía existen barreras para la adopción, particularmente entre personas con niveles más bajos de ingresos y educación. La Alianza Nacional de Inclusión Digital en los Estados Unidos también ha llegado a conclusiones similares.
3. **Comunidades rurales:** un estudio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones examinó el impacto de la inclusión digital en las comunidades rurales de varios países. Por igual, la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el Rural Health Research Gateway en los Estados Unidos han estudiado el tema. Se ha demostrado sistemáticamente que, si bien se ha avanzado en la mejora del acceso a los servicios digitales y la infraestructura en algunos países, todavía existen brechas significativas en la inclusión digital entre las áreas urbanas y rurales. La disponibilidad de conexiones de internet de calidad y banda ancha son mucho menores en las áreas rurales. Otros factores económicos y sociales pueden también agrandar las brechas mencionadas.
4. **Personas con discapacidad:** la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Foro Europeo de Discapacidad, y el Consejo Nacional sobre Discapacidad en los Estados Unidos han examinado las brechas digitales entre las personas ubicadas en diferentes puntos del espectro de discapacidades. El último organismo encontró que las personas con discapacidad tienen menos probabilidades de usar Internet que las personas sin discapacidad. Entre los que sí usan Internet, muchos reportaron dificultades para acceder a ciertos sitios web y usar ciertas herramientas digitales. Por igual, de manera general, los estudios sugieren que, si bien la inclusión digital ha mejorado recientemente, todavía existen barreras significativas para la participación, particularmente entre aquellos con discapacidades físicas, visuales y mentales.

5. **Personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas:** la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) examinó la brecha digital entre diferentes grupos desfavorecidos, incluidos aquellos con alfabetización o conocimientos lingüísticos limitados en varios países africanos. El Foro Económico Mundial realizó estudios similares en Brasil, India, y Suráfrica, y por igual la Oficina Nacional de Investigación Económica en Estados Unidos. Los estudios plantean que las personas con habilidades de alfabetización limitadas tienen menos probabilidades de usar el Internet que aquellas con habilidades de alfabetización más altas. Los estudios también sugieren que aquellas con habilidades de alfabetización limitadas pueden tener dificultades para navegar sitios web complejos y completar transacciones en línea. De manera general, la conclusión se repite: si bien se ha avanzado en la mejora del acceso a los servicios e infraestructuras digitales, todavía existen brechas significativas en la inclusión digital entre los diferentes grupos demográficos.
6. **Personas sin documentos de identidad (migrantes, descendientes o nativos):** Estas personas pueden encontrar barreras significativas para acceder a servicios públicos, y es necesario tenerlas en cuenta en el marco del Proyecto.
 - La Encuesta Nacional de Inmigrantes (ENI) 2017¹⁵ estima que la población de origen extranjero (inmigrantes y sus descendientes) asciende a 553,712 personas. De estas, solo 2.3% tiene cédula de identidad dominicana. Según el marco normativo vigente, la cédula es el documento requerido para poder acceder a la gran mayoría de servicios públicos y programas sociales. 3.8% de la población de origen extranjero tiene cédula de identidad dominicana para personas extranjeras, y 35.5% tiene pasaporte de su país de origen (cerca del 20% con visa vigente). Estos tres últimos documentos pueden ser utilizados para acceder a un número limitado de servicios públicos.
 - Por otro lado, es importante destacar que existen personas nativas sin acceso a documentos de identidad. Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo,¹⁶ el 11.9% de la población dominicana está indocumentada, ascendiendo al 25% entre las personas adultas en situación de pobreza. En el marco del programa Quisqueya Digna, en 2018¹⁷ se estimó que cerca de 300 mil personas dominicanas no tenía acta de nacimiento ni cédula de identidad. Es necesario considerar que, atendiendo al subregistro de nacimientos, este total no es estático. Ese mismo año, ese programa logró el registro civil de cerca de 3 mil personas. Según el Registro Civil¹⁸ dominicano, en 2019 había alrededor de 1.5 millones de personas mayores de 18 años que aún no habían obtenido su cédula de identidad. Esto representa aproximadamente el 15% de la población adulta del país. Es importante destacar que la falta de cédula de identidad puede dificultar el acceso a servicios públicos y privados, y puede limitar el ejercicio de ciertos derechos ciudadanos.

Es importante considerar cómo las intersecciones de los diferentes ejes, características e identidades sociales y políticas señaladas se combinan para crear diferentes modos de discriminación y privilegio. De

¹⁵ Ver <https://dominicanrepublic.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/ENI-2017%20FinalWeb.pdf>

¹⁶ Ver <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-subregistro-de-ciudadanos.pdf?download=true>

¹⁷ Para los informes técnicos del programa, ver <https://propeep.gob.do/transparencia/programas-y-proyectos/quisqueya-somos-todos/>. Este artículo proporciona informaciones adicionales al respecto: <https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/dominicanos-sin-documentos-los-hijos-que-olvido-el-estado/>

¹⁸ Ver: <https://www.jce.gob.do/> y <https://www.one.gob.do/estadisticas-vitales/>

esta forma, es particularmente importante entender si los impactos del proyecto pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, quienes con frecuencia no tienen voz para expresar sus preocupaciones o no comprenden apropiadamente los impactos de un proyecto. Se debe garantizar que la labor de concientización y las actividades de participación en las que intervengan estos grupos o individuos se adapten a sus inquietudes, contextos, condiciones y sensibilidades específicas, y garantizar que comprendan plenamente las actividades del proyecto y sus beneficios directos e indirectos.

Otro grupo que también podría verse afectado de manera desproporcional en el marco del Proyecto está compuesto por:

7. **Gestores informales de trámites** (incluyendo “buscones”). Estas personas, usualmente conocedoras de los procedimientos para realizar trámites, brindan servicios extra-oficiales y sirven de intermediarias para ciudadanos/as que no pueden o prefieren no hacer los trámites ellos/as mismos/as. Algunos de los servicios que ofrecen se encuentran al margen de la ley, y en ocasiones pueden utilizar relaciones y otros canales extra-oficiales para agilizar los procedimientos. Es importante aclarar que algunos gestores formales de trámites (incluyendo abogados, paralegales, asesores, etc., listados en Partes Afectadas) también pueden utilizar canales extra-oficiales. En ese sentido, el tema de formalización puede ser tratado como un espectro. Las personas que se encuentran más cercanas al polo informal posiblemente pertenecen a estratos socioeconómicos menos favorecidos, difícilmente formen parte de un gremio, y difícilmente cuenten con estudios académicos. Esto podría implicar que estas personas compartan características con los grupos 2 y 5 descritos arriba, lo cual puede ser un factor adicional de vulnerabilidad en términos de aprender a navegar los servicios intervenidos y digitalizados. Por otro lado, estar al margen de la ley también puede aumentar su situación de vulnerabilidad y su disposición a participar en consultas. Las reformas propuestas por el Proyecto pueden impactar el trabajo de estos gestores informales, y también cambiar el público a quienes les suelen prestar servicios, aumentando, posiblemente, sus relaciones con los grupos en situación de vulnerabilidad listados arriba, quienes podrían tener mayores dificultades para acceder a servicios utilizando canales digitales.

Para la participación de individuos y grupos vulnerables a menudo se requiere implementar medidas específicas y otorgar asistencia para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones relacionado con el proyecto, de modo que sus conocimientos sobre el proceso en general y el aporte de sus opiniones al respecto sean semejantes a las de otras partes interesadas. Para los fines del Proyecto, se cuenta con la participación de diferentes organizaciones de la sociedad civil, comunitarias y de base que representan, trabajan y/o tienen contacto con los grupos descritos a continuación. Es importante recordar que el Proyecto apunta principalmente al ámbito institucional y al fortalecimiento de las capacidades del Estado como garante de derechos, y en etapas subsiguientes esto incluye un mecanismo de atención a quejas y reclamos que podrá ser utilizado por las poblaciones beneficiarias, incluyendo las personas que integran los grupos menos favorecidos y en situación de vulnerabilidad. Este mecanismo representa un avance importantísimo en cuanto al contacto directo con los grupos menos favorecidos o en situación de vulnerabilidad.

Cuadro 6. Instituciones que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad y pueden representar sus intereses, según vinculación temática y ámbito de actuación

<u>Institución o Grupo</u>	<u>Siglas</u>	<u>Grupos en situación de vulnerabilidad con los que trabajan</u>	<u>Vinculación Temática</u>	<u>Ámbito actuación</u>
Centro de Planificación y Acción EcuMénica	CEPAE	Mujeres, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad	Educación	2 - Social
Instituto Nacional de Migración	INM	Migrantes indocumentados	Multi	1 - Gubernamental
Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados	ODHGV	Mujeres, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad	Multi	1 - Gubernamental
Sistema Único de Beneficiarios	SIUBEN	Personas, familias y comunidades de bajos ingresos	Multi	1 - Gubernamental
Punto.gob ¹⁹	-	Personas en localidades distantes y sin acceso a puntos de servicio	Multi	1 - Gubernamental
Casas Comunitarias de Justicia	CCJ	Mujeres, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad	Multi	2 - Social
Ciudad Alternativa	-	Comunidades marginadas, mujeres, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad	Multi	2 - Social
Comité para la Defensa de los Derechos Barriales	COPADEBA	Comunidades marginadas, mujeres, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad	Multi	2 - Social
Centro de Investigación para la Acción Femenina	CIPAF	Mujeres en sus interseccionalidades	Multi	2 - Social
Centro de orientación e Investigación Integral	COIN	Mujeres, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad	Multi	2 - Social
Sur Futuro	-	Localidades rurales y distantes a servicios	Multi	2 - Social
Fundación Solidaridad	-	Grupos en situación de vulnerabilidad	Multi	2 - Social
Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora	ASODIFIMO	Personas con Discapacidad	Multi	2 - Social
Círculo de Mujeres con Discapacidad	CIMUDIS	Mujeres con Discapacidad	Multi	2 - Social
Comité Nacional de Derechos Humanos	CNDH-RD	Promoción, educación y defensa de los derechos humanos, incluyendo de grupos en situación de vulnerabilidad	Multi	2 - Social
Movimiento de Mujeres Domínico-Haitianas	MUDHA	Mujeres migrantes y descendientes	Multi	2 - Social
Servicio Jesuita a Refugiad@s y Migrantes	SJRM	Personas migrantes, refugiadas y descendientes	Multi	2 - Social
Fundación Cultural Cofradía	COFRADIA	Comunidades marginadas	Multi	2 - Social

¹⁹ Parte integral del Centro de Atención al Ciudadano de la OGTIC. Consiste en la implementación de un sistema presencial de Servicio al Ciudadano, moderno, eficaz, eficiente, productivo, participativo y dinámico, incorporando el uso de los recursos de información para la prestación de los servicios. Ofrece los servicios de mayor demanda sin tener que acudir a puntos geográficos distantes, ahorrando tiempo y costos por desplazamiento a los ciudadanos, así como proporcionando a las instituciones ahorro en gastos operativos y contribuyendo a mejorar la movilidad y productividad de la ciudad.

<u>Institución o Grupo</u>	<u>Siglas</u>	<u>Grupos en situación de vulnerabilidad con los que trabajan</u>	<u>Vinculación Temática</u>	<u>Ámbito actuación</u>
Programa Quisqueya Digna	-	Grupos en situación de vulnerabilidad y sin registro civil, incluyendo personas no migrantes indocumentadas	Multi	1 - Gubernamental
Consejo Nacional de Discapacidad	CONADIS	Personas con Discapacidad	Multi - Salud	1 - Gubernamental
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	CONAPE	Adultos mayores	Multi - Salud	1 - Gubernamental
Alianza por el Derecho a la Salud	ADESA	Acceso a salud de grupos en situación de vulnerabilidad	Salud	2 - Social

Cuadro 7. Acciones para facilitar la participación y el acceso a beneficios del proyecto por parte de grupos vulnerables

Grupos en situación de vulnerabilidad	Acciones para facilitar participación y acceso a los beneficios del proyecto y/o mitigar afectaciones negativas
Adultos mayores	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas con CONAPE y, de ser necesario, visitas a centros de atención a adultos mayores para contacto directo con la población. • Consultas y alianzas con organizaciones que trabajan con estos grupos y tienen contacto directo con los mismos.
Personas, familias y comunidades de bajos ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas con los Punto.gob (OGTIC) y de ser necesario, visitas a los mismos para contacto directo con la población. • Consultas y alianzas con organizaciones que trabajan con estos grupos y tienen contacto directo con los mismos.
Comunidades rurales y distantes a los puntos de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas con los Punto.gob (OGTIC) y de ser necesario, visitas a los mismos para contacto directo con la población. • Consultas con organizaciones que trabajan con estos grupos y tienen contacto directo con los mismos.
Personas con discapacidad ²⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de CONADIS y Asociaciones²¹ que representan diferentes tipos de discapacidad a procesos de consulta y eventos durante la preparación e implementación de los proyectos, y explorar posibles alianzas. • Incluir en las actividades del PPPI apoyo para la toma de consciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad y cambios actitudinales para dar cabida a los mismos. • Facilitar el entorno para que personas con discapacidad tengan acceso a servicios (espacios específicos y tecnología de accesibilidad²² • En oficinas centrales y descentralizadas donde se prestan servicios y/o atienden usuarios, incluyendo los punto.gob incluir un área de atención para personas con discapacidad. • En centros de atención a usuarios introducir la presentación continua de videos explicativos (con subtítulos y lengua de señas/varios idiomas) que informen sobre cómo acceder a ciertos trámites y servicios. • Hacer disponible a personas ciegas, los formularios, formas, contratos de servicios y guías cómo acceder a ciertos trámites y servicios para que puedan escuchar la lectura de estos mediante softwares especializados. • Introducir el uso de WhatsApp para que personas sordas puedan acceder a la lectura de formularios, formas, contratos de servicio y guías con requerimientos cómo acceder a ciertos trámites y servicios. • Adicional a un número de teléfono para solicitar información, abrir la posibilidad de realizar video llamadas para que personas sordas puedan tener acceso a información sobre servicios y trámites.

²⁰ El 16 de marzo 2023 se celebró una reunión entre el BM y CONADIS, donde se discutieron acciones para fomentar la inclusión social y la atención especial a grupos vulnerables, lo cual responde al interés tanto del BM como del MAP.

²¹ Fundación Nacional de Ciegos, Asociación de Impedidos Físico-Motores (ASODIFIMO), Asociación Dominicana de Rehabilitación, Asociación Dominicana de Personas Ciegas y Sordas, Colectiva Mujer y Salud, Fundación de Personas con Discapacidad Leonardo Díaz, Patronato Nacional de Ciegos, Red de Defensoría de DDHH, e.o.

²² Medios de voz digitalizada y otros sistemas y formatos aumentativos y alternativos de comunicación, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación accesibles.

Grupos en situación de vulnerabilidad	Acciones para facilitar participación y acceso a los beneficios del proyecto y/o mitigar afectaciones negativas
	<ul style="list-style-type: none"> ● Asistencia técnica para promover canales que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a los servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Traducción en Braille de formas, formularios y contratos de servicios estándar a ser llenados por usuarios y ponerlos a disponibilidad de las personas que leen Braille. ○ Para las personas que no leen Braille, tener la opción de descargar con anterioridad formas, formularios y contratos de servicios para que puedan ser leídos en casa con apoyo de cuidadores, personas de confianza o mediante aplicaciones especializadas. ○ Para las personas con dificultad de moverse la opción de enviar mediante WhatsApp formas, formularios y contratos de servicios para ser llenado en casa sin tener que ir a un centro de atención. ○ Con la Escuela Nacional para Sordos, explorar las lenguas de señas en otros idiomas relevantes como el creole e inglés y fomentar su uso en los videos en centros de atención y video llamadas mencionados anteriormente. ○ En coordinación con CONADIS y Asociaciones que representan diferentes tipos de discapacidad implementar campañas de valoración, reconocimiento y certificación de Personas con Discapacidad en área de intervención del proyecto (1/año). ○ Hacer disponible las Encuestas de Satisfacción en (i) Braille, (ii) a través de WhatsApp para ser leído por las aplicaciones especializadas y/o (iii) WhatsApp (por ejemplo, en Google forms) para ser llenadas en casa sin tener que moverse a un centro de atención.
Personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultas con los Punto.gob (OGTIC) y de ser necesario, visitas a los mismos para contacto directo con la población. ● Consultas adicionales con organizaciones que trabajan con estos grupos y tienen contacto directo con los mismos ● Alianzas con instituciones públicas y civiles que trabajan con estos grupos, incluyendo las Casas Comunitarias de Justicia ● Atendiendo a que no se han mapeado organizaciones que trabajan directamente con estos grupos, es necesario levantar información al respecto durante las consultas iniciales.
Personas sin documentos de identidad (migrantes, descendientes o nativos)	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultas con el Programa Quisqueya Digna ● Consultas adicionales con organizaciones que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad y que podrían tener contacto directo con estas poblaciones ● Alianzas con instituciones públicas y civiles que trabajan con estos grupos, incluyendo las Casas Comunitarias de Justicia ● Atendiendo a que no se han mapeado organizaciones que trabajan directamente con estos grupos, es necesario levantar información al respecto durante las consultas iniciales.
Gestores informales de trámites	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultas con organizaciones que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad y que podrían tener contacto directo con estas poblaciones ● Atendiendo a que no se han mapeado organizaciones que trabajan directamente con estos grupos, es necesario levantar información al respecto durante las consultas iniciales.

2.2.3 Otras partes interesadas

Este acápite incluye a individuos, grupos o entidades que, según lo planteado en el Proyecto, no experimentarán sus impactos directos. No obstante, estas partes pueden tener interés en algunos de los componentes del Proyecto ya que (1) pueden considerar o percibir que sus intereses se vean afectados por los mismos, o (2) pueden influir de alguna manera en el proyecto y en su implementación. En el proyecto se identificaron los siguientes entes gubernamentales, no gubernamentales e internacionales, ilustrados en el Cuadro 8.

Cuadro 8. Otras partes interesadas, según vinculación temática y ámbito de actuación

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	DIGEIG	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Junta Central Electoral	JCE	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Ministerio de Trabajo	MT	Adm. Pública	1 - Gubernamental
Cámaras legislativas	-	Multi	1 - Gubernamental
Min. Hacienda – DIGEPRES	MH	Multi	1 - Gubernamental
Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	IDEICE	Educación	1 - Gubernamental
Consejo Económico y Social	CES	Multi	1 - Gubernamental
Gabinete Social	-	Multi	1 - Gubernamental
Foro Social	FS	Multi	2 - Social
Fundación Institucionalidad y Justicia	FINJUS	Multi	2 - Social
Participación Ciudadana	PC	Multi	2 - Social
Asociación para el Desarrollo	APEDI	Multi	3 - Empresarial
Asociación Dominicana de Rectores de Universidades	ADRU	Educación	4 - Sindical
Asoc. Servidores Públicos	ASP	Multi	4 - Sindical
Instituto Tecnológico de Santo Domingo	INTEC	Multi - Educación	5 - Academia
Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra	PUCMM	Multi - Educación	5 - Academia
Universidad Iberoamericana	UNIBE	Multi - Educación	5 - Academia
Universidad Autónoma de Santo Domingo	UASD	Multi - Educación	5 - Academia
Org. de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	UNESCO	Educación	6 - Org. Internacional

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	PNUD	Multi	6 - Org. Internacional
Programa Mundial de Alimentos	PMA	Multi	6 - Org. Internacional

3. Plan de consulta inicial de las partes interesadas

Tal como se mencionó en el acápite 1.2.1 de Contextualización, antecedentes y marcos de referencia, el país cuenta con una rica historia de reformas y actividades previas alineadas al Proyecto. En algunas de estas se han llevado a cabo consultas participativas de partes interesadas. Los documentos disponibles de preparación, convocatorias y resultados de estas consultas han sido utilizados como insumos para este PPPI.

3.1. Consultas relevantes previas a la preparación del Proyecto

Entre los procesos previos de participación de partes interesadas podemos citar:

- **Socialización del Plan de Reforma (2020).** Durante septiembre y octubre del 2020, el MAP sostuvo reuniones con diferentes instituciones, organismos y entidades del gobierno (mayormente de alto nivel) para enriquecer, legitimar y dar a conocer la propuesta base del Plan de Reforma a manera de asegurar la sostenibilidad de los cambios estructurales que requiere la nación. También se sostuvieron reuniones con actores clave de la sociedad civil y organismos internacionales. Estos contactos sirven de marco de referencia para el actual Proyecto, que, como se ha explicado anteriormente, se enmarca en el PGRyMAP.
- **Diálogo por las Reformas para el fortalecimiento institucional y gestión eficiente del Estado (2021).** Este diálogo fue convocado por el presidente Luis Abinader, y tuvo como objetivo principal fomentar la participación de diversos actores sociales en la discusión de reformas para fortalecer las instituciones y mejorar la gestión del Estado. El diálogo se llevó a cabo entre agosto y octubre de 2021, fue liderado por el Consejo Económico y Social (CES) y contó con la participación de representantes de diferentes sectores, incluyendo partidos políticos, sociedad civil, empresarios, sindicatos y grupos religiosos. Durante las sesiones, se discutieron temas como la reforma electoral, la reforma fiscal, la lucha contra la corrupción y la modernización del Estado. El proceso culminó en la presentación de un conjunto de propuestas y recomendaciones para la implementación de reformas institucionales y de gestión que fueron entregadas al presidente Abinader. Entre las recomendaciones se incluyeron cambios importantes para la modernización de la administración pública. Estos diálogos constituyeron un ejercicio participativo, en el cual se convocó a muchas de las partes interesadas identificadas para el actual Proyecto. Además, en estos diálogos se levantaron puntos importantes que han informado el diseño del actual Proyecto.
- **Elaboración de la matriz de resultados y el plan de monitoreo del plan general de reforma y modernización de la administración pública (PGRyMAP) 2020-2024 (en curso, una ronda de consultas fue celebrada en 2021-2022).** El proceso de la elaboración de dicha matriz contó con una

fase de consulta en torno a las expectativas de mejoramiento de la administración pública, celebrada entre diciembre 2021 y marzo 2022, con la participación de entidades del gobierno central y de los gobiernos municipales, además de organizaciones empresariales y de la sociedad civil, gremios profesionales, academia, consultores independientes, y líderes políticos con interés en la reforma y modernización de la Administración Pública. Estas consultas constituyeron un ejercicio participativo, en las cuales se convocó a muchas de las partes interesadas identificadas para el actual Proyecto. Además, en estas consultas se levantaron puntos importantes que han informado el diseño del actual Proyecto

- **Consulta para el diseño del Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública.** Mediante talleres y entrevistas celebrados entre agosto y septiembre de 2022, se consultaron diversas instituciones (organizaciones empresariales y gremiales, academia, gobiernos locales y central, organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y observatorios) para informar el diseño del Observatorio. Se prevé que el Observatorio pueda crear sinergias con el Proyecto, como se discutirá en el acápite correspondiente al MAQRSS.

Es importante señalar que tanto las actividades previas listadas anteriormente (entre otras) tuvieron un foco mucho más amplio y general que el requerido para el actual Proyecto, ya que el mismo se enfoca en las cinco temáticas (sectoriales) descritas en el acápite 1.2.4 de Objetivos y Componentes del Proyecto.

3.2. Consultas realizadas durante la fase de preparación del Proyecto (junio de 2023)

De manera general, el PPPI contempla la realización de diferentes consultas y actividades de participación tanto al inicio del Proyecto como durante su ciclo de vida, utilizando metodologías apropiadas para las diferentes fases y partes identificadas en el mapeo de actores y partes interesadas.

Durante la fase de preparación del Proyecto se realizaron 3 consultas presenciales, descritas en el cuadro 9 a continuación. Estas consultas contaron con una presentación audiovisual del Proyecto, sus componentes y objetivos; así como espacios para recibir retroalimentaciones de los contenidos presentados, y preguntas detonadoras para levantar las informaciones requeridas.

Cuadro 9. Programación de la consultas durante la fase de preparación del Proyecto

Consulta	Tipo de consulta y Actores a invitar	Fecha tentativa
1. Actores no gubernamentales vinculados a los sectores priorizados	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta presencial • Actores involucrados (OGTIC, CNC, VM Agenda Digital (Presidencia), VM Servicios Públicos (MAP), VM Innovación y Tecnología (MAP) y Actores no gubernamentales con vinculación a temáticas / sectoriales priorizadas (31 en total). Entre otros: ONGs, Asoc. Servidores Públicos, Asociación de Médicos Dominicanos, Asociación Dominicana de Profesores, Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios, Colegio Médico Dominicano, Foro Social, Gestores formales de trámites (incluyendo abogados, paralegales, etc.), Instituto Nacional de la Salud, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, Junta Agroempresarial Dominicana, Org. de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la 	Martes 6 de junio

Consulta	Tipo de consulta y Actores a invitar	Fecha tentativa
	Cultura, FAO, OPS, PNUD, PMA, Universidad Autónoma de Santo Domingo, Universidad Iberoamericana	
2. Grupos en situación de vulnerabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta presencial²³ • Actores involucrados (OGTIC, CNC, VM Agenda Digital (Presidencia), VM Servicios Públicos (MAP), VM Innovación y Tecnología (MAP)) • Instituciones que trabajan o representan a grupos en situación de vulnerabilidad (22 en total). Entre otros: Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora, Asociación Dominicana Pro-Bienestar de la Familia, Casas Comunitarias de Justicia, Centro de Investigación para la Acción Femenina, Circulo de Mujeres con Discapacidad, Comité Nacional de Derechos Humanos, Fundación Cultural Cofradía, Fundación Solidaridad, Instituto Dominicano de Desarrollo Integral, Instituto Nacional de Migración, Ministerio de la Mujer, Movimiento de Mujeres Dominicano-Haitianas, Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados, Programa Quisqueya Digna, Servicio Jesuita a Refugiad@s y Migrantes, Sistema Único de Beneficiarios, Sur Futuro. 	Martes 13 de junio
3. Actores gubernamentales no priorizados y otras partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta presencial y/o virtual • Actores involucrados (OGTIC, CNC, VM Agenda Digital (Presidencia), VM Servicios Públicos (MAP), VM Innovación y Tecnología (MAP)) • Actores gubernamentales interesados o posiblemente afectados por el Proyecto, y otras partes interesadas (27 en total). Entre otros: Cámaras legislativas, Centro Nacional de Ciberseguridad (y su observatorio), Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, Consejo Económico y Social, Consejo Nacional de Agricultura, Consejo Nacional de Cambio Climático, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios, Federación Dominicana de Municipios, Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, Gabinete de Innovación, Gabinete de Transformación Digital, Gabinete Social, Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa, Instituto Dominicano para la Calidad, Instituto Nacional de Administración Pública, Junta Central Electoral, Liga Municipal Dominicana, Min. Hacienda – DIGEPRES, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES, Ministerio de Trabajo, Secretaría de Innovación, Servicio Nacional de Salud, Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. 	Miércoles 14 de junio

²³ Adicionalmente, el 16 de abril, 2023 se realizó una reunión presencial en las Oficinas del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) para conocer acciones que pudieran contribuir a la inclusión de personas con discapacidad. Los resultados fueron validados por el MAP y enriquecieron este PPPI (cuadro 6 y 11).

3.2.1 Metodología empleada en las consultas durante la fase de preparación del Proyecto

A continuación, los objetivos, agenda y método empleado en las 3 consultas realizadas durante la fase de preparación del Proyecto.

Objetivos:

- 1) Socializar el Proyecto y sus características principales
- 2) Recibir recomendaciones para aumentar la efectividad del Proyecto
- 3) Presentar principales riesgos ambientales y sociales y recibir retroalimentaciones para disminuirlos
- 4) Presentar propuesta del Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (MAQRSS)
- 5) Recibir propuestas para la estrategia de divulgación y participación de partes interesadas
- 6) Recibir recomendaciones para trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad
- 7) Conocer retroalimentaciones generales

Agenda:

- Palabras de bienvenida y guía del encuentro
- Objetivos de la consulta
- Instituciones involucradas y sectores priorizados
- Problemáticas actuales y antecedentes
- Descripción y componentes del Proyecto
- Retroalimentaciones, preguntas y comentarios (preguntas detonadoras 1 a 5)
- Plan de Participación de Partes Interesadas y mapeo de actores
- Observatorio y mecanismo de atención a quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes
- Estrategia de comunicación y divulgación
- Principales riesgos sociales y ambientales identificados
- Retroalimentaciones, preguntas y comentarios (preguntas detonadoras 1 a 5)

Método:

- Presentación didáctica, apoyada en recursos visuales
- Utilización de mecanismos participativos (estructurados, semi-estructurados y abiertos) para recabar reacciones, comentarios, sugerencias y opiniones respecto al proyecto, sus componentes y fases
 - Discusión y respuesta a preguntas e inquietudes levantadas por los participantes
 - Planteamiento de preguntas detonadoras para fomentar discusión de los temas principales de la consulta
 - Levantamiento de canales y medidas para fomentar participación y acceso a información para grupos en situación de vulnerabilidad y otras partes interesadas.

3.2.2 Resumen de resultados de las consultas durante la fase de preparación

Tal como se presentó en el Cuadro 9, se realizaron 3 consultas en la fase de preparación del Proyecto. El informe completo de las consultas se presenta en el Anexo 3. El Cuadro 10 presenta un resumen de la asistencia de cada consulta, y el Cuadro 11, un resumen general de las preguntas, inquietudes y

comentarios abordadas en las diferentes consultas. Estas informaciones ya han sido tomadas en cuenta e incorporadas en esta versión del PPPI.

Cuadro 10. Resumen de la participación y asistencia de las consultas a partes interesadas durante la fase de preparación

Fecha Consulta	Partes Interesadas que participaron	# de participantes (% según sexo)
06/06/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE) 2. Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) 3. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) 4. Consejo Nacional de Empresa Privada (CONEP) 5. Asociación de Empresas Industriales de Herrera (ANEIH) 6. Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) 7. Foro Socioeducativo 8. Programa Mundial de Alimentos (WFP) 9. Asociación de Servidores Públicos (ASP) 10. Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) 11. Consejo Nacional de Competitividad (CNC/Burocracia Cero) 12. Banco Mundial (BM) 13. Ministerio de Administración Pública (MAP). 	<p>27 personas en total</p> <p>56% mujeres</p> <p>44% hombres</p>
13/06/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Centro Casa Comunitaria de Justicia (CCJ) 2. Centro de Investigación para la Acción Femenina (CIPAF) 3. Asociación de Impedidos Físico-Motores (ASODIFIMO) 4. Circulo de Mujeres con Discapacidad (CIMUDIS) 5. Consejo Nacional de Competitividad (CNC/Burocracia Cero) 6. Banco Mundial (BM) 7. Ministerio de Administración Pública (MAP) 	<p>13 personas en total</p> <p>38% mujeres</p> <p>62% hombres</p>
14/06/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) 2. ProCompetencia 3. Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) 4. La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) 5. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) 6. Ministerio de Energía y Minas (MEM) 7. Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE). 8. Consejo Nacional de Competitividad (CNC/Burocracia Cero) 9. Consejo Nacional de Cambio Climático (CNCC) 10. Banco Mundial (BM) 11. Ministerio de Administración Pública (MAP) 	<p>22 personas en total</p> <p>59% mujeres</p> <p>41% hombres</p>

Cuadro 11. Resumen general de las preguntas, inquietudes y comentarios abordados en las consultas a partes interesadas

Resumen de preguntas, comentarios e inquietudes más frecuentes	Respuestas proporcionadas por el MAP e instituciones involucradas
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se vincula este Proyecto a los procesos de reforma? • ¿Sustituye este proyecto a algún otro? • ¿Cuáles son las instituciones implementadoras o involucradas? 	<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto articula el PGRyMAP, el cual abarca diversos ejes, con iniciativas convergentes para potenciar el acceso eficiente y transparente a servicios públicos por parte de la ciudadanía a través de medios digitales y con un enfoque de omnicanalidad. • No sustituye ningún otro proyecto, sino que complementa y fortalece algunas de las iniciativas en curso. • Es un proyecto liderado por el MAP y articulado con CNC/Burocracia Cero, OGTIC y el Viceministerio de Agenda Digital de la Presidencia de la República.
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se trabajará la territorialidad en el Proyecto? • El Proyecto corre el riesgo de mantener o favorecer la centralización y concentración de los servicios • ¿Cómo se vincularán los gobiernos municipales al Proyecto? 	<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto impactará 5 sectores priorizados (Educación, Agricultura, Salud, Agua (potable) y Medio Ambiente). Además de 5 Ayuntamientos que también han sido priorizados. • El Proyecto buscará incrementar la satisfacción de la ciudadanía y multiplicará los medios de acceso a servicios públicos en territorios a priorizar, por ejemplo, ampliando la estrategia de kioscos de acceso que va a implementar Burocracia Cero y desarrollando alianzas con instituciones públicas y organizaciones de sociedad civil que operan territorialmente. • El acceso digital tiene un potencial transversal a los territorios ya que se puede tener acceso desde distintos espacios, y se tomará en consideración criterios y estrategias que permitan incluir a poblaciones como personas con discapacidad, en localidades rurales, en edades mayores, criterios de género y otros. • El Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, como explicamos, tiene otros ejes desde los cuales se trabaja la Gestión Municipal. • Actualmente, en el Plan de Reforma, hay una coordinación entre diferentes órganos rectores y los gobiernos municipales. • Hay una Mesa que representa diferentes organizaciones sociales y que trabaja con los Gobiernos Locales
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se abordarán las brechas digitales? • ¿Cómo se garantizará el acceso a los servicios para las poblaciones que no poseen o no saben utilizar los medios digitales? 	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque existen brechas digitales también es cierto que en los últimos años y más aún con el contexto del COVID, la telefonía, incluso los teléfonos inteligentes, y el acceso a Internet por los hogares se ha incrementado significativamente. Esto permitirá crear o fortalecer otros accesos digitales y/u otras formas de acceder a los servicios públicos. Uno de los enfoques claves de este Proyecto es la omnicanalidad., es decir la articulación de distintos medios presenciales, telefónicos, electrónicos, etc. Que estén interconectados para asegurar interoperabilidad en los datos ciudadanos.

Resumen de preguntas, comentarios e inquietudes más frecuentes	Respuestas proporcionadas por el MAP e instituciones involucradas
	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente disponemos de las facilidades brindadas por los puntos Gob.do, los cuales son muy oportunos y facilitan acceso a la ciudadanía. Sin embargo, la instalación de los mismos y su disponibilidad al público debe reforzarse con canales eficientes y que requieran menos infraestructura. Desde este Proyecto, multiplicaremos los puntos de acceso a los servicios públicos. Proyectamos que en esos puntos las personas puedan tener apoyo de personal especializado, que les apoye en las actividades que van a realizar para que luego puedan hacerlo por ellas mismas. • Otro mecanismo que se podrá implementar es el uso de whatsapp para el acceso, una App muy extendida y con alto nivel de uso en la población dominicana de diversos sectores sociales. Desde esta aplicación las personas podrán acceder a los servicios básicos desde cualquier lugar (siempre y cuando llegue la señal de internet). Pero a eso también le buscaremos la vuelta. Es decir, a la no disponibilidad en la zona territorial de internet
<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto se inclina hacia “evitar la presencialidad”. La ley plantea que las personas puedan disponer de una vía electiva a través de la tecnología, pero lo que está sucediendo en muchos países es la total sustitución de lo presencial por lo tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto no busca eliminar la presencialidad. Se pondrá a disposición de la ciudadanía las facilidades para realizar la mayoría de los trámites digitalmente. A nivel presencial, se dispondrá de servicio de acompañamiento para ayudar a aquellos ciudadanos que no manejan la tecnología. • La omnicanalidad integra la modalidad presencial a diversos canales de acceso, que están interrelacionados de manera sistémica, por lo que la experiencia presencial también mejorará.
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un riesgo político (cambio de administración, de partido de gobierno, etc.) que puede impactar la continuidad del Proyecto • ¿Cuánto tiempo durará el Proyecto? ¿Tiene riesgos de cambio de gobierno? • ¿Cuáles medidas y mecanismos de control y seguimiento serán implementadas para asegurar la continuidad del Proyecto? 	<p>Hay factores que contribuyen a la continuidad de un proceso de ampliación del acceso eficiente a servicios públicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan General de Reforma está inspirado en la Constitución y en varias leyes, las cuales involucran a toda la sociedad. Esperamos que los líderes entiendan que este tipo de proyecto ayuda al desarrollo ciudadano y, por ende, que se le dé continuidad. • El PGRyMAP fue consensuado con los diferentes partidos políticos y con los sectores sociales, empresariales y sindicales, dentro del Consejo Económico y Social. Todos estos actores conocen la importancia del PGRyMAP y contribuyeron a los consensos logrados. • Este Proyecto se hace con la cooperación internacional y, todo proyecto de este tipo es monitoreado continuamente con esas instituciones de manera que se cumpla con los compromisos asumidos. El país siempre ha observado los compromisos con los organismos internacionales. • El uso de la tecnología es una tendencia global. El proceso de transformación digital va creciendo cada día y es muy difícil detenerlo. Por otro lado, indistintamente de cambios a nivel directivo, diversas instituciones dan continuidad a la esencia de estos procesos. Son procesos de modernidad.
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se trabajará con los grupos minoritarios / poblaciones vulnerables / más desfavorecidas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos sabemos que cuando se trabaja para la mayoría, es posible que se omitan sectores que por razones varias no entrarían a ser beneficiarios de un proyecto determinado. Ese es un riesgo de exclusión social. En este Proyecto en particular, hay diversos sectores de la población en relación a los cuales hay que implementar criterios, medidas y acciones de inclusión, por ejemplo: las personas

Resumen de preguntas, comentarios e inquietudes más frecuentes	Respuestas proporcionadas por el MAP e instituciones involucradas
<ul style="list-style-type: none"> • Hay personas que requieren de equipos especiales y/o acompañamiento porque son sordas, ciegas y/o tienen algún tipo de discapacidad intelectual, motriz, etc. Para todas ellas habrá que considerar varias opciones, no solo las digitales... 	<p>mayores de edad, personas con discapacidades, no videntes, con problemas auditivos, mujeres en condiciones que no facilitan el acceso, grupos vulnerables...Cada uno de esos sectores ha de ser incluido en la estrategia de prestación de servicios del proyecto, crear guías que puedan ser replicadas y monitoreada su implementación en los servicios que trabaje el proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto busca que toda la ciudadanía (sin importar su condición) pueda acceder a los servicios públicos sin discriminación. Es decir, minimizar los riesgos de exclusión a través de canales, lenguajes, formatos que hagan posible y amigable el acceso no solo al público en general sino también a grupos con condiciones particulares. Desde el punto de vista tecnológico se estarán tomando en cuenta todas aquellas condiciones que contribuyan a facilitar el proceso durante la prestación del servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se abordará el enfoque de género en cuanto a la tecnología? 	<ul style="list-style-type: none"> • El enfoque de género está en construcción en el proyecto y es parte de la participación de partes interesadas. Una vez tengamos definido el enfoque lo discutiremos con ustedes. De todas formas hay que decir que las mujeres han avanzado mucho en el acceso a internet y en el uso de teléfonos inteligentes, en estos últimos las estadísticas dicen que son mayoría. Pero en los estudios línea de base también podremos identificar barreras que previenen un mejor acceso de mujeres a servicios públicos y tomar acciones para mejorarlo.
<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto aún está en fase de diseño, ¿tendremos acceso a todo el detalle de este Proyecto? • Nos gustaría conocer más acerca del Proyecto, sus líneas de acción, y actividades específicas • ¿Cómo vamos a saber cómo va el cumplimiento del Proyecto? Hay que hacer monitoreo constante. Como parte del Proyecto es importante la interconexión institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto el Proyecto esté listo será de acceso público, y estará disponible por distintas vías. • Este Proyecto tendrá seguimiento, no solo del MAP y de las instituciones involucradas, sino también del Banco Mundial, quien desde sus inicios está continuamente monitoreando cada objetivo presentado en el plan de trabajo de este Proyecto. • Los informes de avance serán publicados periódicamente, y parte de los objetivos de esta consulta es entender por cuáles medios les resultaría más factible recibir informaciones, actualizaciones, etc. acerca del Proyecto.
<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario implementar componentes de Gestión del Cambio a lo interno de las instituciones públicas • Este Proyecto se podría robustecer con campaña de capacitación tanto al usuario institucional como a la persona que servirá de acompañante 	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas que harán el rol de acompañar a los ciudadanos que así lo requieran, también deberán ser capacitadas para tales fines. Esos usuarios podrían ser acompañados una o dos veces; es decir cuando inician su relación con el proceso, luego aprenden y no requerirán más al acompañante (salvo excepciones). Luego el usuario podría acceder al servicio desde cualquier punto con acceso a internet, por ejemplo, desde su celular, computadora y/o desde su casa. • Además, el Proyecto contempla varios módulos de capacitación; entre ellos a usuarios de las instituciones implicados en la provisión del servicio de capacitación para la mejora de los procesos/trámites, así como la capacitación a usuarios digitales dirigida a grupos específicos. • El Proyecto contempla un plan de sensibilizar a los servidores públicos, no en general, sino a aquellos servidores públicos que estén vinculados a los servicios priorizados por el Proyecto. Tenemos una línea presupuestaria para las capacitaciones.

Resumen de preguntas, comentarios e inquietudes más frecuentes	Respuestas proporcionadas por el MAP e instituciones involucradas
	<ul style="list-style-type: none"> • También para apoyar campañas de comunicación que permitan que la ciudadanía sea informada y motivada al acceso a esos servicios, como hacen los Bancos Comerciales.
<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto ayudará a transparentar el ejercicio público y la prestación de servicios, porque facilitará la trazabilidad • El mecanismo de quejas ayudará a transparentar la administración pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Efectivamente, la tecnología aumenta la trazabilidad • Es importante aclarar que el MAQRSS del Proyecto estará en funcionamiento para las quejas y reclamos relacionados al Proyecto, y se rendirán informes al respecto. Pero esto no abarcará todos los servicios ofrecidos en las sectoriales priorizadas.

4. Etapas Futuras del PPPI

4.1. Estrategia propuesta para la divulgación de información

Habrà una constante comunicaci3n con las Partes Interesadas durante la preparaci3n del Proyecto y las fases posteriores, informando sobre cambios en dise1o, avances en el proceso de aprobaci3n y resultado final de estos procesos. De la misma manera, durante implementaci3n tambi3n habr3 constante comunicaci3n con las Partes Interesadas, especìficamente en los siguientes temas:

Durante la preparaci3n:

- Cambios en el dise1o;
- Avances o retrasos en el proceso aprobaci3n; y
- Avances o retrasos en el lanzamiento.

Durante la implementaci3n:

- Dar a conocer ampliamente los avances y eventuales obst3culos del Proyecto;
- Informar e invitar a eventos y oportunidades de participaci3n y capacitaci3n;
- Informar sobre cambios importantes en el Proyecto;
- Avances de la implementaci3n de instrumentos ambientales y sociales del Proyecto; y
- C3mo funciona el Mecanismo de Informaci3n y Atenci3n a Quejas y Reclamos.

Para la divulgaci3n de la informaci3n se utilizar3n diversas estrategias en cada una de las etapas del Proyecto. Estas estrategias ser3n accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas. Cabe precisar que se pondr3 especial atenci3n en informar a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados. Los principales medios de divulgaci3n ser3n:

- P3gina web del MAP: <https://map.gob.do>
- Redes sociales del MAP:
 - Twitter: @MapRDo
 - <https://instagram.com/map.rdo>
 - <https://www.facebook.com/maprdo>
 - <https://www.youtube.com/c/MinisteriodeAdministraci3nP3blicaRD>
- Materiales impresos (gr3ficos, folletos, panfletos, carteles, res3menes, informes no t3cnicos) en los puntos de contacto con las poblaciones afectadas y beneficiarias
- Boletines informativos enviado a las Partes Interesadas que asì prefieran
- Listas de correo y grupos de whatsapp, cuando aplique

4.1.2 Principales canales de difusión

El PGRyMAP ya había identificado canales de comunicación (cuadro 13) los cuales serán usados para la comunicación con las Partes Interesadas de este Proyecto, siempre teniendo en cuenta las particularidades de los actores. Adicionalmente, se usarán los canales y formatos de comunicación diferenciados para las distintas partes interesadas y que son presentados en el cuadro 12; estos fueron validados en las consultas durante la preparación.

Cuadro 12. Canales y formatos de comunicación para la socialización de información y comunicación con las Partes Interesadas

Partes Interesadas / Medios de Comunicación	Mensajes WhatsApp	Correo electrónico	Radio	Spots TV	Página Web	Brochures y/o boletines	Notas técnicas	Documentos finales formales	Reuniones presenciales	Reuniones virtuales
Partes Afectadas										
• Instituciones implementadoras	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Actores gubernamentales priorizados	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Actores no gubernamentales priorizados	-	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓
Otras Partes Interesadas										
• Otras partes interesadas gubernamentales	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Otras partes interesadas no gubernamentales	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
• Grupos en situación de vulnerabilidad	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓

Cuadro 13. Canales de Comunicación del PGRyMAP, a ser usados por el proyecto

Públicos de la Reforma	Requerimientos de información y comunicación	Mensajes	Vocería	Medios priorizados
Presidencia de la República	Objetivos, costos (financiero y político) e impactos (ahorro y posicionamiento)	Valor político de la reforma (contribución a la gobernabilidad y a la imagen del gobierno)	Ministerio de Administración Pública	Informes, presentaciones, resultados de mediciones y encuestas
Congreso Nacional	Impactos de la reforma en calidad de vida de ciudadanos	Valor político de la reforma (contribución a la gobernabilidad)	Ministerio de Administración Pública	Propuestas, informes, presentaciones, resultados de mediciones y encuestas
Altas Cortes	Impactos de la reforma en calidad del sistema democrático	Valor institucional de la reforma (contribución a la gobernabilidad)	Ministerio de Administración Pública	Propuestas, informes, presentaciones, resultados de mediciones y encuestas
Consejo de Gobierno	Estrategia de reforma y vínculos con END y Metas Presidenciales	Valor político de la reforma (contribución a la gobernabilidad y a la imagen del gobierno)	Ministerio de Administración Pública	Informes, presentaciones, resultados de mediciones y encuestas
Directivos públicos	Estrategia de reforma y vínculos con END y Metas Presidenciales	Expresión de la reforma en sectores priorizados, corresponsabilidades, estrategias y metodologías	Viceministerios Reforma y Modernización y Fortalecimiento Institucional	Presentaciones y reuniones de trabajo
Funcionariado público	Estrategia de reforma y vínculos con END y Metas Presidenciales	Expresión de la reforma en sectores priorizados, corresponsabilidades, estrategias y metodologías	Viceministerios Reforma y Modernización y Fortalecimiento Institucional	Presentaciones y reuniones de trabajo
Usuarios y destinatarios de servicios públicos	Impactos de la reforma en calidad de vida de ciudadanos	Avances y logros de la reforma	Dirección de Comunicación	Publicidad y comunicados
Ciudadanía	Impactos de la reforma en calidad de vida de ciudadanos	Avances y logros de la reforma	Dirección de Comunicación	Publicidad y comunicados
Organizaciones sociales	Impactos de la reforma en calidad de vida de ciudadanos	Avances y logros de la reforma	Viceministerios Reforma y Modernización y Fortalecimiento Institucional	Presentaciones y reuniones de trabajo
Grupos de interés	Estrategia de reforma y su impacto en expectativas e intereses de cada grupo	Propuestas, consensos y avances	Viceministerios Reforma y Modernización y Fortalecimiento Institucional	Presentaciones y reuniones de trabajo

Comunidad internacional (organismos, organizaciones y países)	Estrategia de reforma y su impacto en índices de desarrollo	Propuestas, consensos, avances y requerimientos de acompañamiento técnico y financiero	Viceministerios Reforma y Modernización y Fortalecimiento Institucional	Presentaciones, reuniones de trabajo, acuerdos e informes de rendición de cuentas
--	---	--	---	---

4.2. Estrategia de consulta y divulgación en etapas futuras

El proceso de consulta busca que las partes interesadas tengan la oportunidad de formular inquietudes sobre el diseño, implementación, impactos y beneficios del Proyecto. En ese sentido, las instituciones implementadoras, lideradas por el MAP, sostienen el compromiso de mantener un diálogo significativo y abierto con las partes interesadas del Proyecto, y recibir retroalimentación de los involucrados utilizando diferentes mecanismos y espacios de consulta.

Como parte del proceso de consulta se realizarán eventos de consultas públicas y/o talleres temáticos adicionales; se desarrollarán eventos abiertos a todo el público y con convocatorias específicas, a realizarse inicialmente a nivel central, en el que todos los interesados y potenciales afectados del Proyecto tendrán la oportunidad de participar. Tras realizarse los eventos de consulta pública y los talleres temáticos se suscribirán actas de reunión y/o relatorías donde se dejará constancia de los temas tratados y los participantes. La siguiente tabla muestra los temas de las consultas para etapas futuras del Proyecto, así como el método previsto y las principales partes interesadas.

Cuadro 14. Consultas y actividades para etapas futuras del Proyecto

Etapa indicativa	Tema de la consulta / mensaje	Método a usar	Partes interesadas a las que va dirigida
<u>Diseño</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas servicios y trámites a intervenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas técnicas presenciales y/o virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones implementadoras • Instituciones y sectoriales priorizadas • Autoridades municipales
<u>Diseño</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas Ayuntamientos beneficiarios del Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas técnicas presenciales y/o virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones implementadoras • Instituciones y sectoriales priorizadas • Autoridades municipales
<u>Diseño</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas sobre la creación del Observatorio en cuanto son relevantes para este proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y consultas presenciales y/o virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones implementadoras • Ayuntamientos seleccionados • Actores gubernamentales de sectores priorizados. • Grupos vulnerables. • Otras partes interesadas.
<u>A inicio de ejecución</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Informaciones generales del Proyecto y PPPI • Resultados esperados • Cronograma • Descripción del diseño y servicios a intervenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones presenciales y/o virtuales • Correo electrónico • Boletines • Canales institucionales • Portal designado por el MAP • Redes sociales • Notas de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Público en general • Instituciones implementadoras • Ayuntamientos seleccionados • Actores gubernamentales de sectores priorizados • Grupos en situación de vulnerabilidad • Otras partes interesadas
<u>Durante la implementación</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo, logros y cambios significativos en el Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Boletines • Canales institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones implementadoras. • Ayuntamientos seleccionados • Actores gubernamentales de sectores priorizados.

Etapa indicativa	Tema de la consulta / mensaje	Método a usar	Partes interesadas a las que va dirigida
<u>del proyecto, monitoreo</u>		<ul style="list-style-type: none"> • Portal designado por el MAP • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos vulnerables. • Otras partes interesadas
<u>Evaluación y cierre</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados alcanzados, costos, beneficiarios • Resultados de auditorías sociales y encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones presenciales y/o virtuales • Correo electrónico • Boletines • Canales institucionales • Portal designado por el MAP • Redes sociales • Notas de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Público en general • Instituciones implementadoras • Ayuntamientos seleccionados • Actores gubernamentales de sectores priorizados • Grupos en situación de vulnerabilidad • Otras partes interesadas

Luego de concluidas las consultas iniciales y de valorados sus resultados, se procederá a diseñar la estrategia concreta para las fases posteriores del Proyecto.

4.3. Estrategias propuestas para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

A partir de las informaciones relevadas en las consultas iniciales, las estrategias para continuar el trabajo y consulta a los grupos en situación de vulnerabilidad serán valoradas.

Según el diseño inicial, primeramente, se procede a contactar a organizaciones de base y comunitarias, de la academia y de la sociedad civil en general, constituidas por / o que trabajen con estos grupos. Dependiendo del enfoque de las diferentes organizaciones, las mismas tendrán la posibilidad de participar en cada una de las consultas con otros actores y perfiles, además de en consultas más especializadas, y de fomentar la participación directa de personas en situación de vulnerabilidad en caso sea apropiado.

Tal como se mencionó arriba, durante la preparación e implementación del Proyecto, las instituciones ejecutoras se asegurarán de identificar a las personas que actúan como legítimos representantes de los diversos grupos, es decir, aquellos a quienes los demás miembros del grupo han confiado la tarea de abogar por sus intereses durante procesos de participación similares a los del proyecto en cuestión.

Las instituciones implementadoras, lideradas por el MAP, promoverán la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes afectadas. Especialmente prestará atención a los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables, y la opinión de estos grupos será incorporada a través de distintos mecanismos de participación que se llevarán a cabo en cada etapa del Programa.

Los mecanismos propuestos para incorporar la opinión de los grupos vulnerables son:

- Consultas, reuniones o entrevistas con organizaciones, asociaciones o entidades que representan, trabajan, atienden y/o tienen contacto directo con grupos vulnerables.
- Visitas y levantamiento en instituciones gubernamentales que prestan los servicios a intervenir y donde puedan acudir personas en situación de vulnerabilidad.

- Alianzas con instituciones públicas y civiles que trabajan con poblaciones y grupos en situación de vulnerabilidad para que informen las decisiones y sean multiplicadores del Proyecto.
- Y si fuese necesario, visitas a comunidades y domicilios de personas vulnerables (identificadas por las organizaciones consultadas), bajo la modalidad casa por casa, y dejando constancia de la información proporcionada o de la consulta realizada.

Para facilitar la participación de estos grupos, para eventos futuros se considerará la posibilidad de participación virtual, y su celebración en lugares de fácil acceso.

4.4. Análisis de los comentarios y presentación de informes a las partes interesadas

El proceso de participación de las partes interesadas se llevará a cabo durante todo el ciclo del programa, lo cual permitirá recoger comentarios, opiniones, quejas y/o reclamos sobre los temas de interés vinculados al Proyecto.

Las instituciones implementadoras, lideradas por el MAP, documentarán todas las actividades del intercambio de información, consulta o los eventos para la construcción de planes, estrategias, etc. a través de actas de reunión, reportes fotográficos, relatorías, encuestas y otros materiales que se obtengan como resultado de los talleres. El/la especialista ambiental y social llevará un registro detallado del proceso de divulgación y elaborará reportes de los resultados de las actividades realizadas. Asimismo, se recopilarán (de manera oral y escrita) y examinarán las consultas realizadas por las partes interesadas. De esta manera se tendrá un registro completo de los temas de interés o preocupación de las partes interesadas.

Con base en esta información se preparará un resumen sobre las acciones realizadas para atender las principales preocupaciones de las partes interesadas, y los resultados obtenidos serán tomados en cuenta para hacer ajustes y/o enriquecer los componentes del Proyecto.

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el Proyecto, lo que incluye presentar informes sobre el desempeño ambiental y social y sobre la implementación del PPPI y del Mecanismo de Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (MAQRSS, ver el acápite correspondiente más adelante).

La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo en el marco del proyecto puede darse a conocer a las partes interesadas de diferentes formas, incluyendo:

- Publicación de un informe anual por parte de la UEP sobre inclusión social (participación y acceso a beneficios) y la interacción con las partes interesadas en el proyecto (afectadas, otras y vulnerables).
- Seguimiento periódico de los principales indicadores de desempeño, incluyendo los siguientes parámetros:
 - Reuniones internas de la UEP y las instituciones implementadoras
 - Reuniones de consulta y otras deliberaciones/foros públicos organizados, dependiendo de necesidades de informar y/o consultar.
- Divulgación pública de los informes periódicos de la UEP con insumos técnicos de las instituciones implementadoras y el mecanismo de QRSS.

5. Recursos y responsabilidades vinculadas a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

En esta sección se presenta el recurso humano y los responsables de implementar el PPPI y el presupuesto estimado para realizar las actividades propuestas en el PPPI.

5.1. Recursos humanos, funciones y responsabilidades de gestión

La UEP en el MAP contará con un/a Especialista para la Gestión Ambiental y Social (con un perfil más hacia los temas sociales, participación e inclusión), quien tiene la capacidad de desarrollar una adecuada gestión de los riesgos sociales y ambientales del Proyecto, además de implementar, monitorear y reportar sobre los instrumentos A&S del Proyecto (PPPI, PGL, PCAS, Lista de Chequeo A&S y Plan de gestión de Desechos Electrónicos) incluyendo las actividades del PPPI. A continuación, se indican las principales responsabilidades con respecto al PPPI:

1. Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable al proyecto, así como de los EAS relevantes del MAS que establecen los requisitos que deben cumplir el Receptor del Préstamo en relación con la identificación y evaluación de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos respaldados por el Banco Mundial.
2. Coordinar y velar por el adecuado y oportuno cumplimiento de los compromisos ambientales y sociales del proyecto estipulados en su Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial, las Guías de Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Grupo Banco Mundial, los instrumentos de gestión ambiental y social del Proyecto, y el Manual de Operaciones (MOP), por parte de la UEP, instituciones implementadoras (empresas, consultores y demás partes involucradas).
3. En coordinación con el MAP y demás actores relevantes, revisar y actualizar los instrumentos A&S del proyecto, en caso de ser necesario. Esto incluye los instrumentos de Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), Procedimiento de Gestión Laboral (PGL), Plan de Gestión de Desechos Electrónicos (PGDE), y Lista de Chequeo Ambiental y Social (LCAS).
4. En coordinación con el Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública (una vez que el mismo entre en funcionamiento) y el/la Oficial de Ética e Integridad Gubernamental (OEIG) del MAP, asegurar el funcionamiento de los Mecanismos de Atención a Quejas y Reclamos del proyecto (uno para el público y otro para los trabajadores del proyecto), y reportar el registro, proceso y resultado de las gestiones de cada Mecanismo de manera consistente con los instrumentos A&S del proyecto y requerimientos del Banco Mundial.
5. Guiar, asesorar y acompañar a la UEP e instituciones implementadoras en la realización de las consultas públicas significativas, la participación de las diferentes partes afectadas y en particular los grupos vulnerables, durante la etapa de implementación del Proyecto, especialmente aquellas actividades que requieren un proceso participativo y de consulta.
6. Conservar la documentación pertinente de los servicios contratados y mantener las comunicaciones sobre la aplicación de la Lista de Chequeo A&S (LCAS) y los avances en la implementación del Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS), Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), Plan de Gestión Laboral (PGL), y Plan de Gestión de Desechos Electrónicos (PGDE). Toda documentación se digitalizará y se hará accesible a las partes interesadas y el BM.

7. Preparar reportes de avance en la gestión ambiental y social del proyecto, la implementación de los instrumentos A&S del proyecto, incluyendo el PPPI y los mecanismos de quejas para ser consolidado por el MAP en un solo informe semestral para el Banco Mundial; y otros en línea con los requerimientos descritos en el MOP.
8. Recibir entrenamiento y capacitación sobre el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial y familiarizarse con los principios y requisitos necesarios para la implementación de la gestión social en proyectos apoyados por el Banco Mundial.
9. Participar en las actividades relacionadas con la elaboración, revisión y actualización del presupuesto, Plan Operativo Anual (POA) y Plan de Adquisiciones y Contrataciones (PAC) del proyecto en lo que respecta actividades del PPPI.

Las actividades relacionadas a la implementación del PPPI deben contar con su presupuesto propio, tomando en cuenta las actividades del Proyecto. El Cuadro 15 (a continuación) podrá ser completado una vez concluya la fase de diseño y consultas iniciales del Proyecto.

Cuadro 15. Actividades y Recursos financieros Implementación PPPI

Actividad	Cantidad (US\$)
Consultas, Intercambios, Cursos, Talleres de capacitación	50,000.00
Desarrollo y divulgación de materiales de comunicación	30,000.00
Eventos de capacitación y socialización del Mecanismo de Quejas	20,000.00
Equipo y mobiliario para Esp. A&S en UEP	3,000.00
Monitoreo implementación PPPI y Mecanismo de Quejas	25,000.00
Traducción de formatos estándar a Braille	10,000.00
Elaboración de video informativo con subtítulos y lengua de señas (incluye que, con la Escuela Nacional para Sordos, se explore las lenguas de señas en otros idiomas relevantes como el creole e inglés).	30,000.00
Eventos que apoyan “la toma de consciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad y cambios actitudinales”	10,000.00
Campañas dirigidas a usuarios puedan ser adecuadas a personas con discapacidad intelectual.	15,000.00
Campaña para introducir el uso de WhatsApp para que personas sordas puedan acceder a la lectura de formularios, formas, contratos de servicio y guías con requerimientos cómo acceder a ciertos trámites y servicios.	5,000.00
En coordinación con CONADIS y Asociaciones que representan diferentes tipos de discapacidad implementar campañas de valoración, reconocimiento y certificación de Personas con Discapacidad en área de intervención del proyecto (1/año).	30,000.00
Gran total	228,000.00

6. Mecanismo de atención a quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias (MAQRSS)

La UEP se compromete a que la gestión de las quejas y reclamos se llevará a cabo de forma culturalmente adecuada y será accesible para todas las partes interesadas del Proyecto. En ese sentido,

el MAQRSS atenderá y dará respuesta de manera adecuada y oportuna a las quejas, reclamos o consultas presentadas. El MAQRSS tomará en cuenta la legislación local y los estándares del BM, adecuándose para prestar la atención más holística e integral posible.

6.1 Marco normativo local aplicable y mecanismos del MAP

A continuación, algunos de los principales antecedentes locales tomados en cuenta, y con posible incidencia sobre el MAQRSS:

- La **Ley General de Libre acceso a la Información Pública No. 200-04**, y el **Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación** protege y norma el derecho de acceso a la información y estimula la transparencia en los actos de gobierno, obligando al Estado a implementar Sistemas para transparentar su gestión.
- El **Decreto 694-09**, de fecha 17 de septiembre de 2009, sobre quejas, reclamos y denuncias, es una normativa emitida en República Dominicana que establece los procedimientos para la presentación, trámite y resolución de quejas, reclamos y denuncias relacionadas con el funcionamiento de las instituciones y entidades del Estado. Entre las disposiciones que contempla este decreto se encuentran la obligación de las entidades públicas de tener a disposición de los usuarios un sistema de atención de quejas y reclamos, así como la creación de una Comisión Nacional de Quejas y Reclamaciones encargada de supervisar el cumplimiento de las disposiciones y de recibir las denuncias de los ciudadanos. Este decreto también establece el plazo máximo de 15 días para la resolución de las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, así como la obligación de las entidades de informar a los interesados sobre el resultado de la gestión realizada.
- La **Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo No. 107-13**, consagra los derechos de las personas a la buena Administración Pública, incluyendo el derecho a presentar peticiones por escrito y a obtener respuestas oportunas y eficaces de las autoridades administrativas, así como derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública y a formular alegaciones sobre el procedimiento administrativo.
- **Ley de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites (167-21)**, que establece la obligación de la administración pública de efectuar consultas públicas como mecanismo de participación ciudadana de los procesos de regulación

Atendiendo al cumplimiento de los puntos anteriores y de otros componentes del marco normativo vigente, el MAP cuenta con diversos mecanismos y herramientas para asegurar que los ciudadanos tengan acceso a un servicio público de calidad y a un mecanismo efectivo para presentar sus quejas y reclamos. A continuación, algunas de las acciones, mecanismos y herramientas actualmente funcionando (1 al 4) y uno adicional en proceso de diseño (5):

1. **Capacitación:** el MAP ofrece capacitación a las instituciones públicas para que puedan implementar adecuadamente el sistema de atención de quejas y reclamos, así como los procedimientos establecidos en el Decreto 694-09.
2. **Supervisión y seguimiento:** el MAP realiza inspecciones y auditorías en las entidades públicas para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en las leyes y decretos de interés, así como para evaluar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

3. **Sistemas de monitoreo:** el MAP cuenta con sistemas de monitoreo que permiten el seguimiento en línea de las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos a través de los distintos canales habilitados por las entidades públicas.
4. **Atención al ciudadano:** el MAP dispone de una oficina de atención al ciudadano donde los ciudadanos pueden presentar sus quejas y denuncias relacionadas con el cumplimiento de las leyes y decretos de interés, y donde se brinda orientación y asesoría en relación con los procedimientos establecidos.
5. **Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública** (actualmente en proceso de diseño. Algunas actividades del Proyecto apoyarán la puesta en marcha del Observatorio): Este es un instrumento de participación ciudadana autónomo, colegiado y multisectorial, ideado como un espacio de interacción y búsqueda de consenso público – sociedad civil para adoptar recomendaciones políticamente vinculantes en el proceso de reforma y modernización de la administración pública.

Atendiendo al amplio alcance del MAP y al alto volumen de información recibida por las vías actualmente en funcionamiento, el Proyecto habilitará su propio MAQRSS de manera particular, amparado en la UEP. No obstante, será muy beneficioso establecer espacios de coordinación y sinergia con el Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública, una vez el mismo quede instalado, para, entre otras cosas, dar a conocer el MAQRSS por esa vía.

6.2 Normativa institucional del Banco Mundial relativa al MAQRSS

El Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial establece los compromisos de este organismo con el desarrollo sostenible a través de un conjunto de diez Estándares Ambientales y Sociales (EAS) que respaldan los proyectos de los Prestatarios estableciendo requisitos que deben cumplirse, a partir de la evaluación de riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos financiados, y durante todo el ciclo del proyecto.

Entre otras cosas, el MAS incluye cláusulas sobre la atención de quejas y reclamos y la rendición de cuentas que pueden ser consultadas en línea.²⁴ En particular, el EAS 10 reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de las buenas prácticas internacionales, entendiendo que una participación eficaz puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, contribuyendo al éxito de su ejecución.

En relación a los objetivos IV y V de este PPPI, detallados en el acápite de objetivos, se propone un mecanismo de atención de quejas y reclamos que contemple:

- a) una serie de canales para que ciudadanas y ciudadanos puedan presentar reclamos, también de manera anónima
- b) una base de datos que registre los reclamos recibidos
- c) transparencia respecto de los protocolos o procedimientos que hacen a la gestión de quejas y reclamos, incluyendo con esto: la estructura de la gestión, roles y responsabilidades, plazos estipulados. Esta información será dada a conocer a través de la publicación de este documento en

²⁴ Ver <https://projects.bancomundial.org/es/projects-operations/environmental-and-social-framework>

la web del proyecto y los canales que se estimen pertinentes a partir del diseño y de los resultados de las consultas iniciales

- d) la posibilidad de recurrir a la justicia ordinaria, en caso de que no se arribe a una resolución de los conflictos presentados.

Además, según los lineamientos del Banco Mundial, para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos la UEP tomará en consideración los siguientes puntos:

- ✓ Es de interés del Proyecto que se gestione la solución oportuna y apropiada a todos los reclamos presentados, ya que la correcta implementación permitirá fortalecer los vínculos de confianza, prevenir los posibles conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por problemas sociales.
- ✓ Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a no ser discriminada, ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.
- ✓ El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Proyecto deberá asegurar la difusión del mecanismo de atención de quejas y reclamos y propiciar su accesibilidad a los grupos de interés, con especial énfasis en los grupos vulnerables.
- ✓ El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Proyecto deberá asegurar que cada queja, reclamo y consulta, en las distintas etapas, se documente y se realice el seguimiento.
- ✓ La información sobre los reclamantes se mantendrá como confidencial.
- ✓ El sistema de quejas permitirá también recibir quejas anónimas.

6.3 Estructuración y operación del MAQRSS del Proyecto

6.3.1 Objetivos

El objetivo específico del MAQRSS es dar respuesta a consultas, quejas y/o reclamos que surjan durante la ejecución de las actividades del Proyecto, y en relación a las mismas. De manera general, busca además contribuir al proceso de participación de partes interesadas y/o afectadas por el proyecto, entendiendo que su involucramiento podrá mejorar la efectividad y sostenibilidad del mismo, permitiendo al Organismo Ejecutor, en paralelo a la resolución de conflictos que le competen por su rol, recibir, analizar y monitorear aspectos de interés desde el punto de vista ejecutivo.

6.3.2 Canales para presentación de solicitudes y puntos de asistencia para su uso²⁵

El Proyecto contará con cuatro vías de comunicación para atender QRSS.

1. **El Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública** contará con un vínculo digital a un formulario para presentar QRSS sobre el Proyecto, y será la principal vía de difusión del MAQRSS: <https://map.gob.do/xxxxxx>

Además, estarán disponibles las siguientes vías:

2. **Mail:** info@map.gob.do
3. **Teléfono:** (809) 682-3298

²⁵ Pendiente de actualización según avance el Proyecto.

4. **Dirección presencial:** Av. 27 de Febrero No. 419, sector El Millón II. Santo Domingo, R.D.

Para los casos en que por el tipo de documentación o las posibilidades del usuario no pudiera utilizarse el sistema electrónico, estará habilitada la atención presencial en la UEP y en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del MAP. El horario de funcionamiento de la OAI será los días lunes a viernes entre 10:00am y 4:00pm. Para ingresar al edificio la persona deberá anunciarse en la recepción del MAP, solicitando concurrir a la OAI.

Estos canales, con excepción de la presencial, admiten el anonimato, aunque sólo el correo electrónico garantiza la trazabilidad de las QRSS.

Mediante el uso de un software se contará con un único registro de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias que permita hacer el seguimiento de todos los casos y tener la información consolidada. Todas las comunicaciones que se reciban por los tres anteriores canales serán volcadas en una grilla que luego permitirá saber si la pregunta, queja, reclamo o sugerencia se pudo tramitar de manera formal y verificar si tuvo respuesta y cuál fue el contenido de la respuesta.

Es importante tener en cuenta que, dadas las características, componentes y actividades de este Proyecto (las cuales incluyen el fortalecimiento de una multiplicidad de servicios públicos en diferentes instituciones que tienen sus propias ventanillas y canales de MAQRSS) será importante clarificar que el canal del MAQRSS del Proyecto atenderá estrictamente consultas, reclamos o denuncias vinculadas al Proyecto, y no al funcionamiento de cada servicio al que éste da soporte. De manera que se dará la mayor publicidad posible a los tipos de reclamos y canales que deben ser utilizados para el Proyecto y en los demás casos.

6.3.3 Tipos de solicitudes o quejas que pueden presentarse

A través del MAQRSS podrán presentarse los siguientes tipos de solicitudes:

- 1) **Consultas:** deberán estar vinculadas con las actividades del Proyecto, y si involucrarán la solicitud de información de carácter público, el pedido estará respaldado por la Ley de Derecho al Acceso a la Información Pública 200-04.
- 2) **Reclamos y quejas:**
 - a) pueden estar vinculados a un amplio espectro de problemas relacionados con las actividades del Proyecto y que afecten a los actores externos del mismo, entre los que figuran los perjuicios a los medios de subsistencia de la población, la degradación ambiental, inquietudes por la salud y la seguridad ocupacional, una comunicación inadecuada o insuficiente de las actividades del proyecto, o la existencia, profundización o consolidación de barreras para que los grupos identificados como vulnerables accedan a los beneficios del proyecto
 - b) de manera diferenciada, pero utilizando los mismos canales, los reclamos pueden estar vinculados a temas laborales del personal empleado o subcontratado por el Proyecto
- 3) **Denuncias:** deberán involucrar un delito que se haya cometido en el marco del Proyecto.
- 4) **Sugerencias** relacionadas con las actividades del Proyecto.

La queja, reclamo, sugerencia o solicitud, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se fundamenta.
- El momento en que se han producido dichos hechos, de ser posible, con indicación de fecha y hora.
- La determinación del área o servicio, en este caso el Proyecto, donde se ha producido el hecho que ha motivado la QRSS.
- De ser posible, las personas involucradas o el servicio o producto relacionado.
- La identificación del denunciante o parte interesada con la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros), aunque el mecanismo también permite la presentación de quejas de manera anónima.

6.3.4 Quiénes podrán presentar consulta, reclamos, quejas, denuncias y/o solicitudes

Cualquier persona, organización o comunidad que considere que el Proyecto puede o ha afectado negativamente alguna de sus condiciones de vida, puede presentar un reclamo. Por igual, cualquier persona, organización o comunidad puede solicitar información acerca del Proyecto, o remitir sugerencias, para el mejor desempeño del mismo. En este sentido, los canales ofrecidos funcionarán para distintos tipos de actores que requieran su uso. A continuación, los diferentes actores y los mecanismos disponibles para cada uno.

Ciudadanía en general

- La ciudadanía general podrá acceder al MAQRSS del Proyecto según se describe en este documento usando los canales descritos en el 6.3.2.

Beneficiarios y/o personas afectadas por el Proyecto

- Las personas beneficiarias y/o afectadas podrán acceder al MAQRSS del Proyecto según se describe en este documento.

Trabajadores del Proyecto

- Los trabajadores del Proyecto tendrán acceso al MAQRSS ya existente en el MAP, conforme al Reglamento de Relaciones Laborales que establece derechos laborales y canales para quejas. Estos canales son coordinados por la Dirección de Relaciones Laborales, dependencia del Viceministerio de Función Pública. A continuación, las vías de contacto:
 - **Web:** <https://map.gob.do/sobre-nosotros/unidades-sustantivas-del-map/relaciones-laborales/>
 - **Correo electrónico:** rosa.abreu@seap.gob.do
 - **Teléfono:** (809) 682-3298 – ext. 304/252-263

Este mecanismo se describirá en detalle en el PGL.

Proveedores o proponentes

- Los Proveedores del Proyecto pueden canalizar sus QRSS por medio de la Dirección de Compras y Contrataciones y por los medios descritos en el punto anterior, o accediendo a:
 - Web: <https://www.dgcp.gob.do/>
 - 311: <https://311.gob.do/>
 - **Correo electrónico:** Asistenciatecnica@dgcp.gob.do
 - **Teléfono:** (809) 682-7407 opción 1

6.3.5 Procesamiento de QRSS

6.3.5.1 Entrada de la solicitud

1. La persona solicitante ingresa al vínculo del Proyecto en el Observatorio Ciudadano del Plan de Reforma y Modernización de la Administración Pública, a través de la página web del Ministerio de Administración Pública.
2. Completa un formulario que consta de dos campos editables: 1) Motivo de la presentación y 2) Observaciones. En los medios por los cuales se dé difusión a este mecanismo, se solicitará que en el motivo de la presentación o en el cuerpo de la nota, se indique que la presentación es en relación al Proyecto.
3. Puede adjuntar la documentación que considere necesaria.
4. El sistema confirma el trámite.
5. El sistema informa automáticamente el número identificador del expediente electrónico y deriva la actuación a la persona responsable del seguimiento. La persona solicitante podrá seguir mediante dicho número, el estado del trámite, hasta el momento de su resolución y cierre.

Los canales ya se describieron arriba.

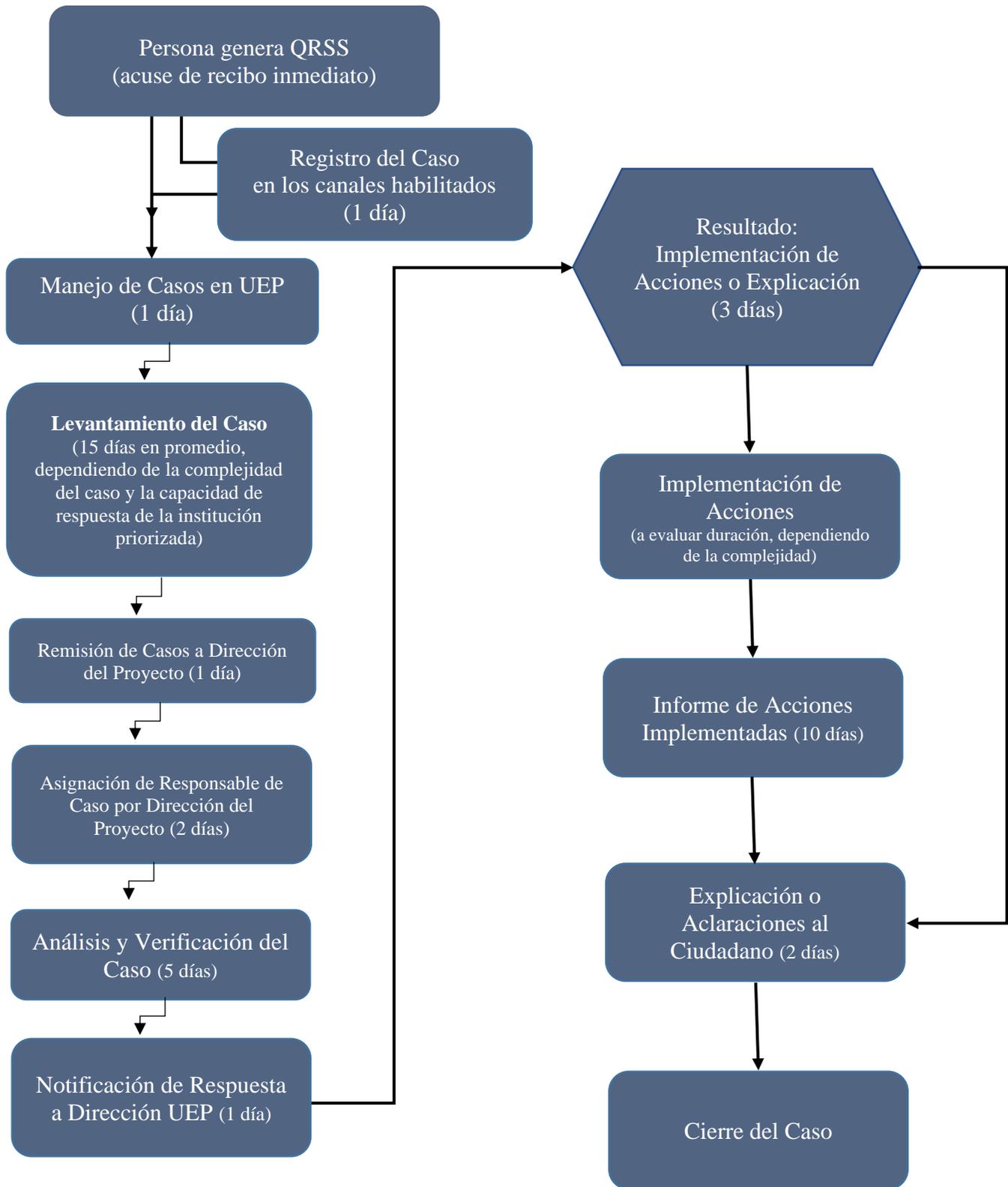
6.3.5.2 Pase del expediente desde la OAI

En caso de utilizar la OAI del MAP como canal, la misma remitirá al MAQRSS del Proyecto todas las QRSS recibidas, cada una con un número de expediente.

6.3.5.3 Gestión de quejas, reclamos, sugerencias, y solicitudes

Cada expediente del MAQRSS será atendido y respondido de manera eficiente, manteniendo informada a la persona que levanta la solicitud, queja, reclamación, etc. (excepto en los casos anónimos). A continuación, se presenta el flujograma, con los tiempos estimados para cada fase o paso. Es importante notar que, dada la naturaleza del Proyecto, de los posibles casos a atender, y de las instituciones involucradas y sus capacidades de respuesta, los tiempos de respuesta podrían variar considerablemente.

Figura 1. Flujograma del MAQRSS



6.3.5.4 Registro de solicitudes

El registro formal de las solicitudes presentadas, así como de su tratamiento, estará respaldado por un software de gestión documental electrónica, es decir, que cada solicitud generará un Expediente Electrónico único e inalienable, que podrá contar con documentación adjunta y al que el solicitante podrá dar seguimiento a través de la plataforma del Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública.

6.3.6 Difusión del MAQRSS

1. Se dará difusión del MAQR en el micrositio del Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública, con la publicación de la siguiente información fundamental:
 - a) Canal y vías de comunicación para recibir asistencia
 - b) Tipos de solicitudes que pueden realizarse
 - c) Instructivo en PDF para presentar una solicitud o reclamo
 - d) Normativa que enmarca la atención de quejas y reclamos
2. Se incorporará el presente documento a la Biblioteca del Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública, disponible en su micrositio de la web del MAP. Además, se actualizarán PGL, ESA y PPPI con la totalidad del contenido del presente documento, de manera que pueda consultarse en detalle.

6.3.7 Manejo de temas de abuso y acoso sexual

Las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza, serán tratados con prioridad en el MAQRSS. Ello, sin perjuicios que las personas afectadas puedan seguir su queja ante las autoridades competentes, como el Ministerio de la Mujer, la Policía Nacional o el Ministerio Público, ante las Unidades Integrales de Atención a la Violencia de Género, Intrafamiliar y Delitos Sexuales.

En el marco del Proyecto, se implementarán medidas especiales para gestionar reclamos delicados y confidenciales, incluidos aquellos relacionados con la explotación, el abuso y/o el acoso sexual conforme a la nota sobre buenas prácticas referida a estos temas que forma parte de los recursos del Marco Ambiental y Social del BM.

La información que ingresa al mecanismo es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad del reclamante. En cuanto a la violencia de género, el MAQRSS debe servir principalmente para, i) derivar a los reclamantes al proveedor de servicios relacionados con la violencia de género y ii) registrar la resolución de la queja. La persona especialista designada o contratada para asistir estos casos, será la única persona que podrá tener acceso a estas quejas para asegurar la confidencialidad de las mismas.

Para quejas y reclamos sobre abuso o acoso sexual se tomarán medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima. El MAQRSS no guardará en su base de datos la información que revele la identidad de la persona sobreviviente de este tipo de incidentes. Solo se deberá solicitar o registrar información sobre los siguientes tres aspectos relacionados con el caso de la violencia de género: naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas), si, según a su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el Proyecto y de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente. Estas quejas serán registradas bajo un código de identificación que asigna la persona especialista que la reciba y será un registro de acceso restringido.

El Proyecto brindará asistencia a los sobrevivientes de violencia de género derivándolos, inmediatamente después de recibir una queja directa, a los proveedores de servicios relacionados con la violencia de género, para que reciban apoyo. Esto será posible gracias a que se dispondrá de una lista de proveedores de servicios.

7. Seguimiento y presentación de informes

7.1. Monitoreo y actualización del PPPI

El PPPI se revisará y actualizará periódicamente según sea necesario durante la ejecución del Proyecto, a fin de garantizar que la información sea coherente y esté actualizada, que el mismo refleje un mapeo actualizado de partes interesadas y que los métodos de participación que se han identificado sigan siendo adecuados y eficaces en relación con el contexto del Proyecto y las fases específicas de su desarrollo. Cualquier cambio significativo que se introduzca en las actividades vinculadas con el proyecto y en su cronograma será reflejado debidamente en el PPPI. Las versiones actualizadas del PPPI serán publicados por el MAP en su página Web.²⁶

7.2 Informes al Banco Mundial

La UEP en coordinación con el MAP es la responsable de remitir los reportes de monitoreo al BM vinculados a la implementación y manejo de los riesgos identificados en el Proyecto. Asimismo, reportará las actividades realizadas en el marco de implementación del PPPI. Los informes de la UEP sobre la implementación del PPPI incluirán mínimamente descripción y análisis de los siguientes elementos:

- 1) Datos generales
- 2) Introducción
- 3) Temas clave y principales preocupaciones
- 4) Actividades realizadas con diferentes Partes Interesadas

²⁶ <https://map.gob.do/>

- a) Las actividades de socialización y divulgación realizadas (sobre qué tema y quién participó, desagregado por sexo)
- b) Las actividades participación realizadas (tema y propósito de la actividad y quién participó, desagregado por sexo)
- 5) Identificación de nuevos riesgos y su mitigación
- 6) Medidas de manejo
 - a) Medidas y acciones afirmativas tomadas, para asegurar la plena participación y acceso a los beneficios por parte de los grupos vulnerables identificados en este PPPI.
 - b) Canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes que se hicieron, si fuera el caso.
- 7) Funcionamiento del MAQRSS (registro de quejas, por tipo, no. total, no. atendidos, no. pendientes, entre otros)
- 8) Conclusiones
- 9) Recomendaciones
- 10) Anexos (adjuntar imágenes y documentos relacionados a las actividades indicadas en el reporte)

ANEXOS

Anexo 1 Mapeo de Actores PPPI (Lista completa)

Tipo de actor	Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Vinculación Sectorial
1 - Implementador	Consejo Nacional de Competitividad	CNC	Adm. Pública	1 - Gubernamental
1 - Implementador	Ministerio de Administración Pública	MAP	Adm. Pública	1 - Gubernamental
1 - Implementador	Ministerio de la Presidencia	MP	Adm. Pública	1 - Gubernamental
1 - Implementador	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	OGTIC	Adm. Pública	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ministerio de Agricultura	AGRICULTURARD	Agricultura	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Instituto Nacional de Agua Potable	INAPA	Agua	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	INDRHI	Agua	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ministerio de Educación	MINERD	Educación	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales	MIMARENA	Medio Ambiente	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ayuntamiento 1	-	Multi	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ayuntamiento 2	-	Multi	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ayuntamiento 3	-	Multi	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ayuntamiento 4	-	Multi	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ayuntamiento 5	-	Multi	1 - Gubernamental
2 - Inst. Priorizada	Ministerio de Salud Pública	MSP	Salud	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Centro Nacional de Ciberseguridad (y su observatorio)	CNCS	Adm. Pública	1 - Gubernamental

Tipo de actor	Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Vinculación Sectorial
3 - Parte Afectada	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia	Pro-Competencia	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Gabinete de Innovación	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Gabinete de Transformación Digital	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Instituto Nacional de Administración Pública	INAP	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Observatorio de Reforma y Modernización de la Administración Pública	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Secretaría de Innovación	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	SISMAP	Adm. Pública	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Consejo Nacional de Agricultura	CAN	Agricultura	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Articulación Nacional Campesina	ANC	Agricultura	2 - Social
3 - Parte Afectada	Junta Agroempresarial Dominicana	JAD	Agricultura	3 - Empresarial
3 - Parte Afectada	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura	FAO	Agricultura	6 - Org. Internacional
3 - Parte Afectada	Liga Municipal Dominicana	LMD	Agua	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	MESCYT	Educación	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Acción Empresarial por la Educación	EDUCA	Educación	3 - Empresarial
3 - Parte Afectada	Asociación Dominicana de Profesores	ADP	Educación	4 - Sindical
3 - Parte Afectada	Consejo Nacional de Cambio Climático	CNCC	Medio Ambiente	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Ministerio de Energía y Minas	MEM	Medio Ambiente	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios	DIGEMAPS	Multi	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	GCPS	Multi	1 - Gubernamental

Tipo de actor	Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Vinculación Sectorial
3 - Parte Afectada	Instituto Dominicano para la Calidad	INDOCAL	Multi	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	MEPYD	Multi	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES	MICM	Multi	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Asociación de Industrias de la República Dominicana	AIRD	Multi	3 - Empresarial
3 - Parte Afectada	Asociación Nacional de Empresas Industriales de Herrera	ANEIH	Multi	3 - Empresarial
3 - Parte Afectada	Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios	ANJE	Multi	3 - Empresarial
3 - Parte Afectada	Consejo Nacional de la Empresa Privada	CONEP	Multi	3 - Empresarial
3 - Parte Afectada	Gestores formales de trámites (incluyendo abogados, paralegales, etc.)	-	Multi	4 - Sindical
3 - Parte Afectada	Federación Dominicana de Municipios	FEDOMU	Multi - Agua	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Servicio Nacional de Salud	SNS	Salud	1 - Gubernamental
3 - Parte Afectada	Asociación de Médicos Dominicanos	AMD	Salud	4 - Sindical
3 - Parte Afectada	Organización Mundial/Panamericana de la Salud	OMS / OPS	Salud	6 - Org. Internacional
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Centro de Planificación y Acción Ecuménica	CEPAE	Educación	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Instituto Nacional de Migración	INM	Multi	1 - Gubernamental
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados	ODHGV	Multi	1 - Gubernamental
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Punto.gov	-	Multi	1 - Gubernamental
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Sistema Único de Beneficiarios	SIUBEN	Multi	1 - Gubernamental
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora	ASODIFIMO	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Ciudad Alternativa	-	Multi	2 - Social

Tipo de actor	Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Vinculación Sectorial
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Centro para la Investigación y la Acción Femenina	CIPAF	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Comité de Derechos Humanos	CDH	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Comité para la Defensa de los Derechos Barriales	COPADEBA	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Fundación Cultural Cofradía	COFRADIA	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Grupos en situación de vulnerabilidad	Fundación Solidaridad	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Localidades rurales y distantes a servicios	Sur Futuro	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Movimiento de Mujeres Domínico-Haitianas	MUDHA	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Personas no migrantes indocumentadas	-	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Personas sin acceso a dispositivos tecnológicos	-	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Personas sin acceso a internet	-	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Servicio Jesuita a Refugiad@s y Migrantes	SJRM	Multi	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Consejo Nacional de Discapacidad	CONADIS	Multi - Salud	1 - Gubernamental
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	CONAPE	Multi - Salud	1 - Gubernamental
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Alianza por el Derecho a la Salud	ADESA	Salud	2 - Social
4 - Grupos Sit. Vulnerabilidad	Gestores informales de trámites (incluyendo "Buscones")	-	Multi	2 - Social
5 - Parte Interesada	Cámaras legislativas	-	Multi	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Ministerio de Hacienda – DIGEPRES	MH	Multi	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	DIGEIG	Adm. Pública	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Junta Central Electoral	JCE	Adm. Pública	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Ministerio de Trabajo	-	Adm. Pública	1 - Gubernamental

Tipo de actor	Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Vinculación Sectorial
5 - Parte Interesada	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	IDEICE	Educación	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Asociación Dominicana de Rectores de Universidades	ADRU	Educación	4 - Sindical
5 - Parte Interesada	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	UNESCO	Educación	6 - Org. Internacional
5 - Parte Interesada	Consejo Económico y Social	CES	Multi	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Gabinete Social	-	Multi	1 - Gubernamental
5 - Parte Interesada	Foro Social	FS	Multi	2 - Social
5 - Parte Interesada	Fundación Institucionalidad y Justicia	FINJUS	Multi	2 - Social
5 - Parte Interesada	Participación Ciudadana	PC	Multi	2 - Social
5 - Parte Interesada	Asociación para el Desarrollo	APEDI	Multi	3 - Empresarial
5 - Parte Interesada	Asociaciones de Servidores Públicos	ASP	Multi	4 - Sindical
5 - Parte Interesada	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	PNUD	Multi	6 - Org. Internacional
5 - Parte Interesada	Programa Mundial de Alimentos	PMA	Multi	6 - Org. Internacional
5 - Parte Interesada	Instituto Tecnológico de Santo Domingo	INTEC	Multi - Educación	5 - Academia
5 - Parte Interesada	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra	PUCMM	Multi - Educación	5 - Academia
5 - Parte Interesada	Universida Iberoamericana	UNIBE	Multi - Educación	5 - Academia
5 - Parte Interesada	Universidad Autónoma de Santo Domingo	UASD	Multi - Educación	5 - Academia

Anexo 2 Propuesta de Formulario MAQRSS

A continuación, se presenta una propuesta de formulario para el MAQRSS del Proyecto, tomando como base el formulario utilizado por el MAP para los temas generales de Administración Pública. El mismo formulario original se encuentra en <https://map.gob.do/Observatorio/FormQyS.aspx>

FORMULARIO DE RECLAMOS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS									
Los campos marcados con * son obligatorios									
DATOS DEL (A) CIUDADANO (A)									
Nombre (s) del Solicitante:	(No obligatorio)								
Apellidos del Solicitante:	(No obligatorio)								
Documento de Identidad:	Tipo	Número							
	Seleccione el Tipo de Documento: 1) Cédula 2) Pasaporte								
Sexo:	Femenino	Masculino							
Provincia:	Seleccione la Provincia: AZUA BAORUCO					Municipio:		*	

	BARAHONA DAJABÓN DISTRITO NACIONAL DUARTE EL SEIBO ELÍAS PIÑA ESPAILLAT HATO MAYOR HERMANAS MIRABAL INDEPENDENCIA LA ALTAGRACIA LA ROMANA LA VEGA MARÍA TRINIDAD SÁNCHEZ MONSEÑOR NOUEL MONTE CRISTI MONTE PLATA PEDERNALES PERAVIA PUERTO PLATA SAMANÁ SAN CRISTÓBAL SAN JOSÉ DE OCOA SAN JUAN SAN PEDRO DE MACORÍS SÁNCHEZ RAMÍREZ SANTIAGO SANTIAGO RODRÍGUEZ SANTO DOMINGO VALVERDE *		
Sector:			
Calle:			

Residencia No.:			
Teléfono de Residencia:	(No obligatorio)	Teléfono Celular:	(No obligatorio)
Correo Electrónico:	(No obligatorio)		
DATOS DE LA INSTITUCIÓN			
Nombre de la Institución:	*		
Provincia:	Seleccione la Provincia: AZUA BAORUCO BARAHONA DAJABÓN DISTRITO NACIONAL DUARTE EL SEIBO ELÍAS PIÑA ESPAILLAT HATO MAYOR HERMANAS MIRABAL INDEPENDENCIA LA ALTAGRACIA LA ROMANA LA VEGA MARÍA TRINIDAD SÁNCHEZ MONSEÑOR NOUEL MONTE CRISTI	Municipio:	*

	MONTE PLATA PEDERNALES PERAVIA PUERTO PLATA SAMANÁ SAN CRISTÓBAL SAN JOSÉ DE OCOA SAN JUAN SAN PEDRO DE MACORÍS SÁNCHEZ RAMÍREZ SANTIAGO SANTIAGO RODRÍGUEZ SANTO DOMINGO VALVERDE *		
Otros:			
DATOS DEL SERVICIO			
Servicio Solicitado:	Seleccione el Servicio *		
Fecha de Solicitud:	*		
Medio de Prestación de Servicio:	Seleccione el Medio de Prestación del Servicio: 1) Telefónico 2) Presencial 3) Web		
Tipo:	Seleccione el Tipo: 1) Queja 2) Reclamo		

	3) Sugerencia 4) Solicitud		
Medio por el que Desea Recibir Respuesta:	Seleccione el Medio: 1) Teléfono 2) Mensajería (WhatsApp) 3) Correo Electrónico 4) Correspondencia *	(Debe proporcionar un medio para recibir la respuesta, lo cual podría resultar en que su queja no sea anónima)	
Evidencia:			

Anexo 3 Informe de consultas a partes interesadas durante la fase de preparación del Proyecto

Proyecto de Apoyo a la Implementación de la Reforma y Modernización de la Administración Pública (P180302), financiado por el Banco Mundial.

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

Resumen Resultados Consultas Significativas

20 de junio de 2023

1- INTRODUCCION

El presente informe sintetiza el diálogo con partes interesadas del proyecto de Apoyo a la Implementación del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública que gestiona el Ministerio de Administración Pública con el Banco Mundial. En el mes de junio (días 6, 13 y 14), se realizaron tres consultas con distintos actores gubernamentales y de la sociedad civil para presentarles el borrador del proyecto y hacer un levantamiento de sus valiosos cuestionamientos y sugerencias como insumo al proceso de formulación del proyecto.

El informe contiene la presentación de los objetivos de las consultas, las organizaciones participantes, la distribución de participantes por género, la agenda de las consultas, su metodología, las preguntas detonadoras del diálogo y la relatoría de la participación de las partes interesadas durante cada consulta. La PowerPoint se presenta en Anexo 4, Listas de Participantes Anexo 5 y Fotografías en Anexo 6²⁷.

2- OBJETIVOS DE LA CONSULTAS

1. Socializar el Proyecto y sus características principales
2. Recibir recomendaciones para aumentar la efectividad del Proyecto
3. Presentar principales riesgos ambientales y sociales y recibir retroalimentaciones para disminuirlos
4. Presentar propuesta del Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (MAQRSS)
5. Recibir propuestas para la estrategia de divulgación y participación de partes interesadas

3- ACTIVIDADES DE LAS CONSULTAS:

Las actividades planificadas para cada consulta fueron realizadas en el Salón de Eventos (piso 9) del Edificio del Ministerio de Administración Pública (MAP), ubicado en la Av. 27 de Febrero No. 419, en Santo Domingo Distrito Nacional. La cantidad de consultas, así como las fechas de realización y organizaciones participantes, se podrán visualizar en cuadro presentado a continuación:

Consulta	Fecha/Hora	Organizaciones participantes
1	06/06/2023- 03:15 a 05:30 p.m.	1. Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE) 2. Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)

²⁷ Para la versión del PPPI que se hace público han sido obviados por razones de confidencialidad las listas de participantes y fotografías.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) 4. Consejo Nacional de Empresa Privada (CONEP) 5. Asociación de Empresas Industriales de Herrera (ANEIH) 6. Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) 7. Foro Socioeducativo 8. Programa Mundial de Alimentos (WFP) 9. Asociación de Servidores Públicos (ASP) 10. Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) 11. Consejo Nacional de Competitividad (CNC/Burocracia Cero) 12. Banco Mundial (BM) 13. Ministerio de Administración Pública (MAP)
2	13/06/2023 –03:25 05:10 p.m.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Centro Casa Comunitaria de Justicia (CCJ) 2. Centro de Investigación para la Acción Femenina (CIPAF) 3. Asociación de Impedidos Físico-Motores (ASODIFIMO) 4. Circulo de Mujeres con Discapacidad (CIMUDIS) 5. Consejo Nacional de Competitividad (CNC/Burocracia Cero) 6. Banco Mundial (BM) 7. Ministerio de Administración Pública (MAP)
3	14/06/20223 - 03:15 a 5:15 p.m.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) 2. ProCompetencia 3. Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) 4. La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) 5. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) 6. Ministerio de Energía y Minas (MEM) 7. Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE). 8. Consejo Nacional de Competitividad (CNC/Burocracia Cero) 9. Consejo Nacional de Cambio Climático (CNCC) 10. Banco Mundial (BM) 11. Ministerio de Administración Pública (MAP)

La distribución de participantes según sexo en cada consulta que la siguiente:

Consulta	Hombres	Mujeres	Total
1	12	15	27
2	8	5	13
3	9	13	22
Total	29	33	62

4. AGENDA DE LAS CONSULTAS:

El contenido por temas de las presentaciones fue el siguiente:

Duración aproximada	Contenido
5 Minutos	Palabras de bienvenida y guía del encuentro
5 Minutos	Objetivos de la consulta
5 Minutos	Instituciones involucradas y sectores priorizados
15 Minutos	Problemáticas actuales y antecedentes
10 Minutos	Descripción y componentes del Proyecto
25 MIN	Retroalimentaciones, preguntas y comentarios (1er. Bloque de preguntas del 1 al 5)
10 Minutos	Plan de Participación de Partes Interesadas y mapeo de actores
5 Minutos	Observatorio y mecanismo de atención a quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes
5 Minutos	Estrategia de comunicación y divulgación
10 Minutos	Principales riesgos sociales y ambientales identificados
25 MIN	Retroalimentaciones, preguntas y comentarios (2do. Bloque de preguntas del 6 al 10)

5. METODOLOGÍA DE LAS CONSULTAS:

La metodología utilizada para las actividades previstas en estas consultas fue realizar la presentación del proyecto a cargo del Director Ejecutivo de la Comisión de Reforma y Modernización de la Administración Pública, la cual se anexa al final de este documento, quien participó junto al viceministro de Reforma, Gregorio Montero. La presentación consta de varios bloques interactivos. Al final de cada bloque se realizó una pausa con la finalidad de dinamizar la participación de los asistentes, a partir de una serie de preguntas detonadoras y posibilitar que los mismos plantearan preguntas o inquietudes y realizaran sugerencias.

Las respuestas y comentarios relevantes durante esta fase de las consultas fueron planteados a partir de los siguientes bloques de preguntas.

Primer Bloque:

- 1. ¿Qué piensa sobre las líneas de acción del proyecto?**
- 2. ¿Qué problemáticas existen actualmente que están relacionadas con las líneas de acción del proyecto?**
- 3. ¿Cuáles actores, grupos o poblaciones podrían ser impactadas por el proyecto? ¿En qué sentido?**
- 4. ¿Qué impacto podría tener sobre su institución, movimiento, población o grupos con los que trabaja?**
- 5. ¿Cómo piensa que podría contribuir a mejorar la efectividad del Proyecto?**

Segundo Bloque:

- 6. ¿Cuáles informaciones le interesa conocer sobre los avances del proyecto? ¿Cada cuánto tiempo? ¿A través de cuáles medios?**

7. **¿Cuál(es) mecanismo(s) de retroalimentación considera idóneo(s) para presentar sugerencias, propuestas, solicitudes y quejas relacionadas al proyecto?**
8. **¿Cuáles buenas prácticas sugiere para fomentar la participación y comunicación activa con la sociedad y con los grupos más vulnerables?**
9. **¿Cuáles posibles riesgos podría enfrentar el Proyecto?**
10. **¿De qué manera entiende se deben gestionar los riesgos que genere el proyecto?**

Igualmente catalizamos el diálogo identificando diversos sectores cuya inclusión en el proyecto es relevante desde un enfoque de equidad social.

Personas, grupos o poblaciones en situación de vulnerabilidad	Canales y medidas para fomentar participación y acceso a información
Adultos mayores	
Personas, familias y comunidades de bajos ingresos	
Comunidades rurales y distantes a los puntos de servicio	
Personas con discapacidad	
Personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas	
Personas sin documentos de identidad (migrantes, descendientes o nativos)	
Gestores informales de trámites (buscones)	
¿Otros grupos?	

6 PRINCIPALES OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS POR PARTICIPANTES EN CADA EVENTO DE CONSULTA:

Durante los encuentros, como parte de las interacciones de los participantes, se documentaron una serie de inquietudes y observaciones que se deben considerar para la formulación final del proyecto y los instrumentos ambientales y sociales:

Consulta 1: Lugar: Ministerio de Administración Pública (MAP) Martes 6 de junio, 2023 Santo Domingo, RD 3:00pm a 5:00pm		
Comentario, pregunta, sugerencia	Entidad que hace el comentario/pregunta	Respuesta MAP

<p>¿Este Proyecto sustituye algún otro proyecto?</p>	<p>ANJE</p>	<p>El proyecto no busca sustituir otro proyecto. El proyecto busca articular Plan de Reforma y Modernización de la Administración Pública (MAP) el cual abarca diversos ejes, con iniciativas convergentes para potenciar el acceso eficiente y transparente a servicios públicos por parte de la ciudadanía a través de medios digitales y con un enfoque de omnicanalidad. En ese sentido es un proyecto liderado por el MAP, pero articulado con CNC/Burocracia Cero, OGTIC y el Viceministerio de Agenda Digital de la Presidencia de la República.</p>
<p>Este proyecto me parece muy interesante. Considero que un elemento clave a considerar en este proyecto es el territorio en el cual se va a implementar. Buscando que toda la población sea beneficiada por igual y que no haya exclusión, se están impulsando los Consejos Municipales y Regionales. En este sentido, y siguiendo con mi inquietud, mi pregunta es: ¿cómo lograr que las sectoriales planifiquen sus actividades a partir de este proyecto? ¿Cómo se podría complementar con otras iniciativas que actualmente están siendo desarrolladas? ¿Cómo entrar en diálogo con la municipalidad sobre este proyecto? Finalmente, considero que lo más importante sería iniciar definiendo las necesidades que hay que llenar. No quiero terminar sin extender mis felicitaciones a todos los actores por este proyecto.</p>	<p>FORO SOCIO EDUCATIVO</p>	<p>Como explicábamos inicialmente, este proyecto impactará cinco (5) sectores previamente priorizados, los cuales son: Educación, Agricultura, Salud, Agua (potable) y Medio Ambiente. Además de cinco (5) Ayuntamientos que también han sido priorizados. Es decir, que, desde esas distintas instituciones, el proyecto buscará incrementar la satisfacción de la ciudadanía. También multiplicaremos los medios de acceso a servicios públicos en territorios a priorizar, por ejemplo, ampliando la estrategia de kioscos de acceso que va a implementar Burocracia Cero y desarrollando alianzas con instituciones públicas y organizaciones de sociedad civil que operan territorialmente. Además de que el acceso digital tiene un potencial transversal a los territorios ya que se puede tener acceso desde distintos espacios. Por igual tomaremos en consideración criterios y estrategias que permitan incluir a poblaciones como personas con discapacidad, en localidades rurales, en edades mayores, criterios de género y otros. El Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, como explicamos, tiene otros ejes desde los cuales se trabaja la Gestión Municipal.</p>
<p>Ante todo, quiero felicitarles y agradecerles que nos hayan considerado para este evento. El reto de los 100 días fue una buena experiencia compartida con ustedes. Consideramos como una excelente iniciativa que este reto se aplique en otras instituciones. ¿Tendremos acceso a todo el detalle de este Proyecto?</p>	<p>INTEC</p>	<p>Una de las acciones del proyecto será innovar 30 servicios públicos priorizados según criterios tales como impacto y costos asociados con su prestación aplicando la metodología del Reto de los 100 días de REINSTITUTE asociados con INTEC. En cuanto a su publicación, tan pronto el Proyecto esté listo será de acceso público.</p>
<p>El nivel de educación de los ciudadanos de Uruguay es muy diferente al de nuestro país. ¿Cómo se podría nivelar o igualar la capacidad de acceso a esos medios digitales que van a ser de mejora para la ciudadanía, atendiendo a las brechas digitales que tenemos en nuestros país?</p>	<p>PUCMM</p>	<p>Aunque existen brechas digitales también es cierto que en los últimos años y más aún con el contexto del COVID, la telefonía, incluso los teléfonos inteligentes, y el acceso a Internet por los hogares se ha incrementado significativamente. Esto permitirá crear o fortalecer otros accesos digitales y/o otras formas de acceder a los servicios públicos. Uno de los enfoques claves de este Proyecto es la omnicanalidad., es decir la articulación de distintos medios presenciales, telefónicos, electrónicos, etc. Que estén interconectados para asegurar interoperabilidad en los datos ciudadanos. Actualmente disponemos de las facilidades brindadas por los puntos Gob.do, los cuales son muy oportunos y facilitan</p>

		<p>acceso a la ciudadanía. Sin embargo, la instalación de los mismos y su disponibilidad al público debe reforzarse con canales eficientes y que requieran menos infraestructura. Desde este Proyecto, multiplicaremos los puntos de acceso a los servicios públicos. Proyectamos que en esos puntos que en esos puntos las personas puedan tener alguien (personal especializado), que les apoye en las actividades que van a realizar para que luego puedan hacerlo por ellas mismas. Otro mecanismo que se podrá implementar es el uso de Whatsapp para el acceso, una App muy extendida y con alto nivel de uso en la población dominicana de diversos sectores sociales. Desde esta aplicación las personas podrán acceder a los servicios básicos desde cualquier lugar (siempre y cuando llegue la señal de internet). Pero a eso también le buscaremos la vuelta. Es decir, a la no disponibilidad en la zona territorial de internet.</p> <p>La metodología que tiene a Uruguay como mejor, no único referente en Latinoamérica, permitirá acelerar la simplificación y digitalización de trámites homogeneizando soluciones según tipo o categoría de trámites, por ejemplo los pagos de los servicios o los formularios para solicitar los servicios. Esto permitirá un mayor alcance y celeridad al proceso actual. Por supuesto, el proyecto hará las adaptaciones que sean necesarias tomando en cuenta la realidad dominicana y en sinergia con las iniciativas en curso en el país como Burocracia Cero, tal y como lo hacemos desde su actual formulación.</p>
<p>Acorde a lo expuesto por ustedes, sobre este proyecto, me gustaría darle una actualización de lo que estamos haciendo desde la Ogtic. En relación con la omnicanalidad, a marzo de este año 2023, hemos ofrecido más de 2, 000,000 de facilidades a través de nuestros diferentes canales.</p> <p>Nuestro país está bastante avanzado en relación con la prestación de los servicios. El Indotel está trabajando con banda ancha; esto permite diferentes formas de acceder a los servicios que la ciudadanía demanda en diferentes puntos del país. Por ejemplo, a través de puntos Gob.do.</p> <p>Se trata de seleccionar lugares (territorialidad), donde la ciudadanía no tiene esos servicios.</p> <p>Hoy día se está avanzando en la plataforma de interoperabilidad, sin embargo, buscamos conectar todos los servicios del Estado a nivel de redes.</p> <p>Nuestra Ventanilla Única tiene más de 28 trámites interconectados.</p> <p>Hay un gran proyecto desarrollándose entre INAP, INFOTEP, Educación y el MESCYT. Hay unos proyectos que ya</p>	<p>OGTIC</p>	<p>Muchas gracias por las informaciones emitidas. Son muy valiosas. En concordancia con lo expuesto, reiteramos que este proyecto contribuirá a seguir avanzando la estrategia país allí donde estemos en el inicio de su ejecución y siempre de manera sinérgica, aportando recursos y expertos nacionales e internacionales a instituciones como la OGTIC, CNC, el Viceministerio de Agenda Digital de la Presidencia, junto al MAP, contribuyendo a implementar las actividades priorizadas.</p>

<p>están implantados y otros que están en desarrollo. Es importante que al momento de desarrollar los mismos se utilice el lenguaje popular, el lenguaje que usa la gente. Esto así facilita la presentación del trámite y/o un servicio de manera digital. Se hace la diferencia entre lo que la gente conoce y cómo se conoce a nivel de tecnología. Es decir, identificar el lenguaje de los servicios a nivel ciudadano. Conocer cómo la gente habla e incorporarlo al lenguaje del trámite digital...</p>		
<p>Reconocemos que se hace necesario incorporar la gestión del cambio en las instituciones. Pienso en el trabajo interno que hay que hacer con los servidores públicos, de manera que se trabaje el proceso de transformación, como proceso de mejora.</p>	CNC	<p>Ese es un tema muy importante. La metodología del Reto de 100 días, su aplicación contribuirá a empoderar servidores públicos y usuarios para cambiar y eficientizar los procesos. Porque cuando las personas se empoderan, dan siempre lo mejor de sí. El proyecto tiene también elementos de gestión del cambio y de fortalecimiento de capacidades digitales en servidores públicos dentro de los cinco sectores priorizados por el proyecto.</p>
<p>Bueno, luego de conocer el proyecto, ya queremos que se ejecute el mismo. Me surge una pregunta. ¿Qué mecanismo de seguimiento habrá para este proyecto, cuando haya cambio de administración? Es decir, si hay un cambio de gobierno.</p>	CONEP	<p>En el contexto dominicano no hay garantías 100%. No obstante, hay factores que contribuyen a la continuidad de un proceso de ampliación del acceso eficiente a servicios públicos.</p> <p>El Plan General de Reforma está inspirado en la Constitución de la República Dominicana y en varias leyes, las cuales involucran a toda la sociedad. Esperamos que los líderes entiendan que este tipo de proyecto ayuda al desarrollo ciudadano y, por ende, que se le dé continuidad. Otro punto que contribuye a asegurar la continuidad del Proyecto independientemente de los cambios de administraciones en el país es que este Proyecto se hace con la cooperación internacional y, todo proyecto de este tipo es monitoreado continuamente con esas instituciones de manera que se cumpla con los compromisos asumidos. Otro factor es que el Plan de Reforma y Modernización fue consensado con los diferentes partidos políticos dentro del Consejo Económico y Social. Ellos conocen el fondo y la importancia del Plan en que se fundamenta este proyecto para la ciudadanía.</p> <p>Además, todos sabemos que el uso de la tecnología es la tendencia a nivel mundial. El proceso de transformación digital va creciendo cada día y es muy difícil detenerlo. Por otro lado, indistintamente de cambios a nivel directivo, diversas instituciones dan continuidad a la esencia de estos procesos. Son procesos de modernidad.</p>
<p>Yo creo que estamos en un momento donde la tecnología tiene la capacidad de avanzar a nivel exponencial. No lineal. Nos toca hacer generación de metas logrables y medibles. La tecnología es un muro contra la corrupción y contra la ineficiencia institucional.</p>	OGTIC	<p>Es así. El Proyecto, dentro de su alcance, busca entre otras cosas, minimizar las oportunidades de microcorrupción, tráfico de influencias y amiguismo dentro de las instituciones como vía para realizar o acelerar trámites o prestaciones de servicio público.</p>

<p>Si dentro del ámbito de aplicación de este Proyecto se va a tocar a los Gobiernos Municipales, a corto plazo, ¿Cuál va a ser el plan de seguimiento? Nosotros nos ponemos a disposición para formar parte de este programa. Nos ponemos a las órdenes.</p>	<p>ANJE</p>	<p>Actualmente, en el Plan de Reforma, hay una coordinación entre diferentes órganos rectores y los gobiernos municipales. Hay una Mesa que representa diferentes organizaciones sociales y que trabaja con los Gobiernos Locales. Tenemos también una Mesa de Seguimiento, la cual, debe de ser desde ya reforzada. Uno de los acuerdos consensuados fue la instalación de una Mesa de seguimiento.</p>
---	-------------	--

<p>Consulta 2: Lugar: Ministerio de Administración Pública (MAP) Martes 13 de junio, 2023 Santo Domingo, RD 3:00pm a 5:00pm</p>		
<p>Comentario, pregunta, sugerencia</p>	<p>Entidad que hace el comentario/pregunta</p>	<p>Respuesta MAP</p>
<p>Deseamos que este proyecto permita la agilización en la prestación del servicio para todo tipo de ciudadanía. Sabemos que se han hecho algunos esfuerzos, pero no son suficientes. Si vamos a afrontar una población con demanda de mejoras en el servicio, toda la ciudadanía debería poder acceder. Hay que incluir sectores dentro de las proyecciones.</p>	<p>CIPAF</p>	<p>Todos sabemos que cuando se trabaja para la mayoría, es posible que se omitan sectores que por razones varias no entrarían a ser beneficiarios de un proyecto determinado. Ese es un riesgo de exclusión social. En este Proyecto en particular, hay diversos sectores de la población en relación a los cuales hay que implementar criterios, medidas y acciones de inclusión, por ejemplo: las personas mayores de edad, personas con discapacidades, no videntes, con problemas auditivos, mujeres en condiciones que no facilitan el acceso, grupos vulnerables... Cada uno de esos sectores ha de ser incluido en la estrategia de prestación de servicios del proyecto, crear guías que puedan ser replicadas y monitoreada su implementación en los servicios que trabaje el proyecto.</p>
<p>La estrategia de género es muy importante que lo mencione. Queremos saber cómo el Proyecto abordará en enfoque de género en cuanto a la tecnología. Las instituciones al final son personas y como tal, nos acostumbramos a hacer las cosas de alguna forma para que funcionen. Cómo desde el Proyecto se pretende asegurar que las personas se ajusten a esta nueva modalidad? Cómo se piensa instalar el aseguramiento del Proyecto luego que haya un cambio de administración?</p>	<p>CCJ</p>	<p>Son varias preguntas a la vez. El enfoque de género está en construcción en el proyecto y es parte de la participación de partes interesadas. Una vez tengamos definido el enfoque lo discutiremos con ustedes. De todas formas hay que decir que las mujeres han avanzado mucho en el acceso a internet y en el uso de teléfonos inteligentes, en estos últimos las estadísticas dicen que son mayoría. Pero en los estudios línea de base también podremos identificar barreras que previenen un mejor acceso de mujeres a servicios públicos y tomar acciones para mejorarlo.</p> <p>La pregunta sobre los riesgos de continuidad ha sido contestada anteriormente.</p>

		<p>Solo quiero agregar que estas consultas tienen la intención de empoderar a las diferentes organizaciones sociales en relación al diseño y ejecución de este Proyecto. Nosotros esperamos que, a partir de estos diálogos, las diferentes instituciones nos hagan llegar a través de diferentes medios sus opiniones y propuestas en cuanto a la prestación de los servicios y los cambios que ellas entienden se requieren para superar obstáculos y lograr servicios eficientes y de calidad acorde a las necesidades colectivas.</p> <p>No queremos que las diferentes organizaciones sean pasivas. Queremos que sean proactivas.</p> <p>Por ejemplo, si actualmente las mujeres son mayores usuarias de teléfonos móviles inteligentes la pregunta es cómo podemos lograr que las mujeres usen más las tecnologías desde esos celulares para llegar a los servicios públicos y qué hacer respecto a mujeres que no tienen ese acceso a la tecnología. Entendemos que también hay que hacer comparaciones sobre cómo lo están haciendo en otros países y cómo se debería hacer en nuestro país. Es decir, adaptar buenas prácticas en este sentido.</p> <p>El Observatorio Ciudadano de la Reforma y la Mesa del diálogo por la Reforma son otros mecanismos participativos, además del Mecanismo de Quejas, Sugerencias y Propuestas que tendrá específicamente este proyecto.</p>
<p>Me parece que el proyecto podría aportar mucho a los ciudadanos y, sobre todo, a los sectores más vulnerables; sobre todo, en aquellos que tienen que ver con Justicia Social.</p> <p>Cuando la población reclama servicio y no tiene atención, esa población genera más problemas.</p> <p>Con este tipo de Proyecto, los sectores se sienten involucrados. Esto es claro porque desde la experiencia nuestra solo funciona la democracia.</p> <p>Si hablamos de derechos hay que responder con derecho. Nosotros tenemos una dinámica donde confluyen la mediación, conciliación y a veces hasta arbitraje.</p> <p>Tenemos actualmente 10 Casas Comunitarias de Justicia. Les vamos a hacer llegar a ustedes una serie de acciones de lo que hacemos en Las Casas.</p> <p>Estamos buscando ampliar estos servicios para llegar a más población. Cuando las Casas están llenas, hay deterioro de los servicios. Es por ello que luego de un tiempo de reclamos, hay insatisfacción. En ese sentido, estamos buscando las mejoras en la prestación de los servicios que ofrecemos. Para ello, hemos buscado el</p>	<p>CCJ</p>	<p>En este Proyecto hay varios sectores involucrados. El soporte de instituciones como las Casas Comunitarias de Justicia será muy importante para la multiplicación de los puntos de acceso digital en los territorios.</p>

<p>apoyo de una red de promotores, quienes recolectan información, investigan desde su barrio o sector, cómo está la gente en relación con los servicios que allí se ofrecen. Esperamos que con este Proyecto podamos implementar más y mejores servicios para la ciudadanía integrando al Estado, desde el Proyecto con las actividades de las CCJ. En la Casa hay mediadores, conciliadores, educadores. Valoramos el esfuerzo de todos y cada uno de ellos y estamos dispuestos a apoyarlos en el logro de su ejecución. Valoramos también todo el esfuerzo que desde este Proyecto se está haciendo para este sector. Agradecemos también al sector privado que está involucrado en este proceso y servicios que brindamos. En Buena Hora nos llega este Proyecto.</p>		
<p>La gestión de riesgos va de la mano con el monitoreo que se le dé al Proyecto. ¿Cómo vamos a saber cómo va el cumplimiento del Proyecto? Hay que hacer monitoreo constante. Como parte del Proyecto es importante la interconexión institucional.</p>	<p>CIMUDIS</p>	<p>Este Proyecto, como les comentaba, tendrá seguimiento, no solo del MAP y de las instituciones involucradas, sino también del Banco Mundial, quien desde sus inicios está continuamente monitoreando cada objetivo presentado en el plan de trabajo de este Proyecto.</p>
<p>¿El Formulario de Quejas tendrá la forma de hacerse anónimo?</p>	<p>ASODIFIM O</p>	<p>Será opcional la forma de decir quien hace la queja y habrá garantía de confidencialidad.</p>
<p>¿Cómo se hará la priorización de los Ayuntamientos?</p>	<p>CIPAF</p>	<p>En el Plan de Reforma estamos haciendo un abordaje general. Actualmente hay más de 25 gobiernos locales participando. Lo más probable es que desde allí sea que se elijan los 5 Ayuntamientos priorizados. Estamos en ese proceso. Ustedes deben de tomar en cuenta lo dicho por el Viceministro. El plan incluye otros proyectos que abarcan otras líneas de acción y donde entrarían en juego otras actividades no incluidas en este Proyecto.</p>
<p>Conectando el Proyecto con el sector privado, ya han hecho algo relacionado con los Bancos y los buscones? También ellos te piden muchas veces el acta de nacimiento.</p>	<p>CIPAF</p>	<p>Dentro de las acciones de este Proyecto está la interoperabilidad. Con la interoperabilidad estos documentos estarán disponibles en línea lo cual reducirá sustancialmente las operaciones de buscones. Podemos buscar posibilidades de acceso a algunos servicios a través de los Bancos, como de hecho ya se hace en varios casos.</p>
<p>Desde el programa Burocracia Cero, además de mejorar y digitar los trámites, estamos enfocados en lograr la interoperabilidad; de manera que los requisitos que sean comunes para obtener un servicio estén conectados entre las diferentes instituciones. De esta forma, el ciudadano ya no tendrá que dar tantas vueltas para conseguir el documento requerido.</p>	<p>CNC</p>	<p>Actualmente cada vez que una persona necesita un servicio, gasta dinero, tiempo, esfuerzos. Las iniciativas en curso que buscan eficientizar servicios públicos y trámites son absolutamente necesarias y requieren la cooperación interinstitucional que estamos impulsando.</p>
<p>En el proyecto se deberían incluir también las buenas prácticas. Algo que ahorita se me ocurrió, es lo que ocurre en la comunidad sorda, quizás sea</p>	<p>ASODIFIM O</p>	<p>El proyecto plantea el diseño de guías permitirá replicar las mejoras en los diferentes servicios. Indistintamente del tipo de servicio y del sector en el que se aplique.</p>

<p>los que tienen mayor desventaja en relación con los sistemas digitales, la tecnología y esas cosas. Esta comunicad es la que menos se integra.</p>		<p>En este Proyecto esperamos impactar por lo menos 30 servicios públicos, con la idea de que los mismos sean replicados como buenas prácticas a las demás instituciones. También plantea el diseño de una Estrategia General de prestación de servicios públicos que contribuya a las mejoras continuas de los procesos. También vamos a considerar el expertis de otros países de América Latina que han tenido los mismos problemas que nosotros tenemos y han avanzado muchísimo en este sentido. Queremos conocer cómo lo han hecho y cuáles han sido sus principales obstáculos. No pretendemos copiar, pretendemos aprender y adaptar a nuestras necesidades.</p>
<p>En este proyecto, también tenemos riesgos. ¿Qué riesgos podrían tener? Por ejemplo, los fenómenos atmosféricos, desastres naturales, la economía mundial. Otra cosa, es el seguimiento a los procesos. A veces diseñamos y no le damos seguimiento y ahí se queda todo. Tienen ustedes un plan B en caso de riesgos para este Proyecto?</p>	<p>CIMUDI</p>	<p>Usted se refiere a desastres naturales. ¿Verdad? En ese caso, nadie está exento y se tomarán en cuenta estándares nacionales y del Banco Mundial para accionar en caso de desastres de ese tipo. En cuanto al seguimiento del Proyecto, desde sus inicios, habrá una línea de base y un monitoreo a los indicadores presentados en el Proyecto en sus diferentes líneas de acción. Como les indicábamos anteriormente, los proyectos de este tipo (con financiamiento internacional) son monitoreados permanentemente y dentro de las líneas de acción del proyecto, se prevén los posibles riesgos que puedan afectar al proyecto y se plantean alternativas de mitigación de los mismos.</p>

<p>Entiendo que es un proyecto que va a llegar a toda la ciudadanía. Vamos a hablar claro, las instituciones públicas existimos por los ciudadanos, pero, me preocupa la continuidad y sostenibilidad de los procesos. Pongo un ejemplo. El proceso de obtención de Pasaporte. El proceso de obtención de Pasaporte en línea es fantástico hasta que uno llega a buscarlo ¿Qué pasó ahí? No hacemos nada con mejorar un proceso que no sea sostenible en el tiempo. Para eso existen los equipos de mejora continua. Debe haber una estructura en esa institución que lleve a la mejora continua de ese proceso.</p> <p>Para el segundo punto, La ley manda a la mejora de procesos. Dar continuidad a los procesos que existen.</p> <p>Nosotros que somos Ministerio debemos crear indicadores de “reconocimiento” para aquellas instituciones que cumplan y sobrepasen los indicadores. Esto se podría realizar a través del Sismap. Esto incentivaría a las instituciones que así lo logren y otorgarle un reconocimiento.</p> <p>Me parece genial, pero considero que más que hacer lo de Burocracia Cero, es buscar la implantación de normativas de calidad</p> <p>En la Administración Pública la cultura de calidad no existe como gestión de calidad. Sería una pena que un proyecto tan bonito, no haya continuidad.</p> <p>Consideramos súper valioso el comentario. Así es. Nosotros sabemos que solo estamos atacando la punta del iceberg. Estamos solo trabajando servicios y trámites seleccionados.</p> <p>El enfoque que estamos tomando es buscar un compromiso de la institución para definir los parámetros de calidad de los servicios públicos. Estamos trabajando con el INDOCAL, buscando el Sello Burocracia Cero en el cual vamos a mostrar los parámetros y criterios por los que</p>	<p>DEL DESEMPEÑO)</p> <p>CNC</p>	<p>El Proyecto pretende que en el servicio y en los procesos de cambio que trabajemos se pueda incorporar un módulo de mejora continua.</p> <p>Desde el MAP se daría el seguimiento.</p> <p>El tema planteado es de mucha importancia, porque todo lo que estamos presentando, puede estar muy bien, pero si no le damos sostenibilidad, puede haber una mejora momentánea y luego volvemos a lo mismo, como lo que está pasando en algunos servicios del Estado.</p> <p>Reconocer las mejores prácticas es un instrumento muy útil para incentivarlas y difundirlas. Es una buena iniciativa incluir en el proyecto un medio de reconocimiento para las instituciones y servicios de mejor desempeño respecto a las metas.</p> <p>Este proyecto facilitará el espacio para la coordinación interinstitucional de las actividades relacionadas con el acceso, eficiencia, calidad y sostenibilidad en la prestación de los servicios.</p>
---	----------------------------------	---

<p>deben pasar las instituciones para poder decir que están cumpliendo con los requerimientos de lo que sería Burocracia Cero. Eso sería complementario a los temas que ya han sido establecidos.</p> <p>Sí, muy bien, me parece genial lo que dices. Lo que pasa es que yo pienso que más que hablar de un Programa como es Burocracia Cero, debemos de hablar desde el punto de vista de la mejora continua institucional. ¿Por qué? Porque cada institución tiene su cultura ciudadana, son como empresas. Y, al final, veo eso... Ha habido una confusión a nivel general; porque no es lo mismo calidad de la gestión que gestión de calidad. Entonces, ahí estaría el tema. Hay instituciones que tienen idea de la calidad porque lo han institucionalizado. Porque hay planificación, pero esa calidad es distinta a lo que es una visión de calidad. Entonces, yo pienso que es una necesidad importante considerar estos puntos dentro del Proyecto, porque, sería muy lamentable que un Proyecto tan bonito como este, que se enfoca en el servicio y en la satisfacción de la ciudadanía, se demore, se retrase. Entonces, hay que garantizar que los procesos que ya salieron adelante sigan adelante. Para que ganen los ciudadanos y ganemos todos. Gracias.</p>	<p>MAP (VM DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO)</p>	
<p>Entiendo que este Proyecto se podría robustecer con campaña de capacitación tanto al usuario institucional como a la persona que servirá de acompañante.</p>	<p>MICM</p>	<p>De hecho, las personas que harán el rol de acompañar a los ciudadanos que así lo requieran, también deberán ser capacitadas para tales fines. Esos usuarios podrían ser acompañados una o dos veces; es decir cuando inician su relación con el proceso, luego aprenden y no requerirán más al acompañante (salvo excepciones). Luego el usuario podría acceder al servicio desde cualquier punto con acceso a internet, por ejemplo, desde su celular, computadora y/o desde su casa.</p> <p>Además, el Proyecto contempla varios módulos de capacitación; entre ellos a usuarios de las instituciones implicados en la provisión del servicio de capacitación para la mejora de los procesos/trámites, así como la capacitación a usuarios digitales dirigida a grupos específicos.</p>
<p>Este proyecto tiene un fuerte componente de omnicanalidad.</p>	<p>DIGEIG</p>	<p>Considero oportuno hacerles una aclaración. Las quejas y los reclamos de las que estamos haciendo mención no son sobre</p>

<p>Estará muy basado en el uso de la tecnología. Tiene que ver con la transparencia. Porque cuando nosotros utilicemos de manera más inclusiva la tecnología de la información y cuando esos servicios que realicemos tengan que ver con que el sistema pueda perfilar ciudadanos para la entrega de ciertos servicios, como por ejemplo las ayudas sociales habrá servicios en los cuales hay ciertos criterios preestablecidos para poder seleccionar o preferenciar (establecer una preferencia en cuanto a cómo y cuándo lo atiende [en el contexto de servicios sociales]), intentando que esta sea una diferenciación positiva. Más, sin embargo, no siempre es [positiva]. Por eso, es una parte de los riesgos que debemos de tratar de reconocer.</p> <p>Transparentar: El algoritmo mediante el cual el sistema va a decirnos/ayudarnos a diferenciar. Para poner un ejemplo, [lo que usted planteó]: Los bancos ya están utilizando este algoritmo para poder hacer más eficiente el proceso a la hora de seleccionar a una persona para darle o no darle un préstamo. Ese algoritmo, en el caso de llevarlo a la administración pública, debe ser transparente y por eso es algo que debemos poner sobre la mesa.</p> <p>El segundo aspecto que voy a tratar hoy no tiene que ver con la transparencia algorítmica, más sí tiene que ver con el tema de las denuncias, quejas y reclamaciones que plantea el sistema. Y creo que debemos tener muy en cuenta el no crear más canales de quejas, denuncias y reclamaciones porque, si no, es inutilizar los canales que ya existen.</p> <p>Acá en la República Dominicana nosotros tenemos el 311 que es un teléfono muy conocido quizás para nosotros, no tanto para la población. Por eso tenemos que tener una mejor divulgación. Tenemos un canal ya definido de quejas, denuncias y reclamaciones y debemos tener en cuenta el no crear otro canal diferente si no mejorar el canal ya existente, y</p>		<p>los servicios y/o trámites que existen, es sobre las acciones del Proyecto en sí</p> <p>El Banco Mundial lo exige para cada uno de sus proyectos. El Proyecto tendrá su mecanismo de queja y reclamos.</p> <p>En cuanto a la transparencia de algoritmos es una propuesta que debemos tomar en cuenta.</p>
---	--	---

<p>hacer de este proyecto uno que pueda utilizar ese canal que ya existe.</p>		
<p>El Proyecto comprende una socialización, una especificación masiva, hace lucir a los sectores públicos como con una transparencia interiorizada para mejorar los servicios, la incorporación del sistema y contempla también una sensibilización. ¿Es esa una sensibilización a los ciudadanos? ¿Contempla esa parte? ¿Y a través de qué forma? ¿Estará el INAP involucrado en esas capacitaciones?</p>	<p>INAP</p>	<p>El Proyecto contempla un plan de sensibilizar a los servidores públicos, no en general, sino a aquellos servidores públicos que estén vinculados a los servicios priorizados por el Proyecto. Tenemos una línea presupuestaria para las capacitaciones. También para apoyar campañas de comunicación que permitan que la ciudadanía sea informada y motivada al acceso a esos servicios, como hacen los Bancos Comerciales.</p> <p>Obviamente, dentro de una política de alianzas si vamos a capacitar a servidores públicos, debemos contar con las facilidades y la cooperación del INAP.</p>
<p>Esto no es una pregunta. Quiero hacer un comentario. Eso de la digitalización y forma presencial como que no estoy muy de acuerdo que funcione al 100%. Viví una experiencia en una ocasión, donde estaba digitando en una plataforma las informaciones solicitadas; de pronto, la plataforma se bloqueó y fue muy difícil recuperar los datos y pues, luego tuve que hacerlo todo de nuevo todo a mano. Es decir, hubo que hacerlo todo de manera física, de manera presencial; escribir inclusive información sensible, hubo que rellenar formularios a mano. Menciono esto porque hay que valorar los servicios que están facultados para hacer las cosas de manera digital exclusivamente y diferenciarlos de aquellos que requieran ambas formas. Crear usuarios, también, dentro de una plataforma, que luego puedan recuperar los datos... porque no se sabe si aún tengan los correos electrónicos. No está bien que las personas sientan que están haciendo el trabajo varias veces.</p>	<p>CAMBIO CLIMÁTICO</p>	<p>Gracias por la observación. Estaremos tomando todas las precauciones que sean necesarias para que situaciones como esas no sucedan. Presentaremos su comentario, al igual que los demás al Equipo Técnico del Proyecto, que estará trabajando la parte tecnológica.</p>
<p>¿Cuánto tiempo durará el Proyecto? ¿Tiene riesgos de cambio de gobierno? Es decir, que si hoy estamos formando parte de los servidores públicos que brindamos a la ciudadanía los servicios requeridos, mañana, por un cambio en la administración pública, no estemos.</p>	<p>MICM</p>	<p>4 años es la duración del Proyecto. Bueno, 100% de garantía, no hay. Ahora, hay algunos elementos que disminuyen ese riesgo. El primer elemento es la presencia de un organismo Internacional. El país siempre ha observado los compromisos con los organismos internacionales. Esos organismos internacionales se mantienen permanentemente monitoreando la ejecución de sus</p>

		<p>proyectos. Es un mecanismo por el cual es difícil que el Proyecto sea diferente según lo planificado.</p> <p>Otro Elemento es el siguiente: La Transformación Digital. No son algunos países en el mundo que lo están haciendo. La transformación digital es un requerimiento de la sociedad hoy día. Es decir, ya estamos en Inteligencia Artificial. Cada vuelta que damos hay cosas nuevas. Es el mundo que está cambiando.</p> <p>Lo podemos hacer mejor, o menos bien, más lento o menos lento. Pero echar para atrás, en cuanto a los avances tecnológicos es prácticamente imposible.</p> <p>Usualmente en los Equipos que se han formado en las diferentes instituciones, han puesto a cargo personal con altos conocimientos tecnológicos, y eso también ayuda.</p> <p>El Estado Dominicano a pesar de todas sus quejas, clientelismo y todo eso, ha mejorado. El servidor público cada vez más se ha tecnificado. Esa es otra garantía, pero garantía 100% no hay.</p> <p>Todo dependerá también del nivel de cooperación interinstitucional y de las alianzas con organizaciones sociales, lo cual dará soporte a gestión del proyecto, así como del impacto que vayan logrando sus acciones... Ahora bien, lo que los organismos internacionales no permitirán es que se cambien los Equipos de Trabajo de manera abrupta y pongan a cualquiera. Eso también ayuda.</p>
<p>¿El Proyecto contempla asistencia también a actores privados? Lo digo porque hay muchos de los trámites que requiere la ciudadanía que convergen en algún momento con el sector privado... Pero si nosotros utilizamos el tema del sector público, ¿se podría hacer con el sector privado?</p>	<p>MICM</p>	<p>Hay servicios y trámites en que los usuarios son ciudadanía y sector privado. Aunque el énfasis es en ciudadanía, el proyecto también operará sobre ese tipo de servicios.</p>
<p>Como puntos clave están la coordinación y la transparencia. Sobre el tema de la coordinación con otras instituciones ¿cómo se va a estar monitoreando los indicadores? Y en el tema de la transparencia me gustaría saber si se van a agregar otros métodos adicionales a los que se dispone en el Digeig.</p>	<p>DIGEIG</p>	<p>Con el planteamiento del Proyecto, se identificaron algunos de los indicadores. Los mismos están definidos en el documento Marco Lógico, el cual estamos actualmente en diálogo con el MEPYD.</p> <p>En cuanto al proceso de coordinación interinstitucional, tenemos una Mesa en sesión permanente con la participación del CNC, La OGTIC, el Gabinete de Innovación, Agenda Digital y el MAP. Los indicadores del Proyecto están muy conectados al acceso de servicios públicos, su entrega, calidad, transparencia, rapidez y efectividad, entre otros.</p> <p>Es decir, que habrá un compromiso por nuestra parte con el tema del acceso a los servicios públicos a la ciudadanía, buscando incrementar la satisfacción de los mismos con el servicio ofrecido. En cuanto a la transparencia en los servicios y trámites en los que intervenga el proyecto coordinaremos lo necesario con otras instituciones vinculadas al tema.</p>

Anexo 4 Presentación (PPT) utilizada en la consulta

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)
VICEMINISTERIO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN
DIRECCIÓN EJECUTIVA COMISIÓN REFORMA Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Proyecto de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Administración Pública:
Desarrollando Capacidades Sectoriales e Institucionales para la Transformación de Servicios Públicos centrada en la Ciudadanía

Plan de Participación de Partes Interesadas
Consultas Significativas

Santo Domingo, República Dominicana



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1

Agenda

- Palabras de bienvenida y guía del encuentro
- Objetivos de la consulta
- Instituciones involucradas y sectores priorizados
- Problemáticas actuales y antecedentes
- Descripción y componentes del Proyecto
- Retroalimentaciones, preguntas y comentarios (preguntas del 1 al 5)
- Plan de Participación de Partes Interesadas y mapeo de actores
- Observatorio y mecanismo de atención a quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes
- Estrategia de comunicación y divulgación
- Principales riesgos sociales y ambientales identificados
- Retroalimentaciones, preguntas y comentarios (preguntas del 6 al 10)



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2

Plan de Participación de Partes Interesadas

Propósito: facilitar la planificación y la implementación del Proyecto a través de la participación efectiva e inclusiva de las diferentes partes interesadas.

El PPPI es parte del conjunto de instrumentos ambientales y sociales (IAS) para la implementación del Proyecto, basado en las guías para la aplicación de los estándares ambientales y sociales (EAS) del Banco Mundial.

Esta consulta es parte del PPPI, así como otras que se están y se estarán haciendo.

Participación efectiva e inclusiva de las partes interesadas ↔ Planificación e implementación exitosa del proyecto



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

3

Objetivos de la consulta

- Socializar el Proyecto y sus características principales
- Recibir recomendaciones para aumentar la efectividad del Proyecto
- Presentar principales riesgos ambientales y sociales y recibir retroalimentaciones para disminuirlos
- Presentar propuesta del Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (MAQRSS)
- Recibir propuestas para la estrategia de divulgación y participación de partes interesadas



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

4

Problemáticas actuales

Retos en acceso a servicios públicos

- Predominio de la presencialidad** limita el acceso para quienes no pueden desplazarse fácilmente o requieren servicios en horarios no convencionales
- Sistemas en línea incompletos, desarticulados y/o confusos** empujan a la presencialidad
- Concentración de servicios** en ciertas ubicaciones geográficas concurridas, creando dificultad de acceso para quienes se encuentran en zonas distantes o poseen escasos recursos
- Repetición de procesos:** Se repiten procesos similares en diferentes trámites dentro de un mismo servicio, generando redundancia y pérdida de tiempo para los usuarios
- Lentitud de trámites:** Demora y falta de agilidad que genera inconvenientes, frustración y aumento de costos y tiempo para la ciudadanía
- Costos asociados al acceso:** gastos en tiempo, transporte, alimentación y otros recursos necesarios para acudir repetidas veces a la misma institución, o a varias




GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

5

Problemáticas actuales

Retos en transparencia y micro-corrupción

- Prácticas corruptas** que afectan la integridad de los servicios públicos, como el requerimiento de pagos extra-oficiales para obtener un acceso ágil y privilegios
- Tráfico de influencias:** Utilización indebida de influencias para beneficiar a amigos, allegados, autoridades y otros servidores públicos, en detrimento de la igualdad de oportunidades
- Falta de transparencia:** Necesidad de mejorar la transparencia en la gestión de los servicios públicos, brindando mayor acceso a la información y rendición de cuentas




GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

6

En respuesta a las problemáticas anteriores...



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

7

AGENDA DIGITAL 2030 Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Presidencia de la República Dominicana ha elaborado una estrategia de largo plazo para asegurar la transformación digital.

Así nace la Agenda Digital 2030, una carta de ruta que nos guiará hacia donde queremos estar como nación en materia de adopción tecnológica.

Para ello, se constituyó un Gabinete de Transformación Digital, presidido por el Presidente de la República y coordinado por el Ministerio de la Presidencia, compuesto por diversas organizaciones públicas y privadas funcionando como un mecanismo permanente de articulación y consenso.



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

8

AGENDA DIGITAL 2030 Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Este Gabinete incorpora las siguientes mesas sectoriales:

1. Gobernanza y Marco Normativo
2. Conectividad y Acceso
3. Educación y Capacidades Digitales
4. Gobierno Digital
5. Economía Digital
6. Ciberseguridad (transversal)
7. Innovación Tecnológica (transversal)

MAP coordina Mesa de Gobierno Digital

Proyecto apoyará actividades y experticios hacia varios ejes, particularmente Gobierno Digital (coordinado por MAP), Innovación Tecnológica (transversal), Ciberseguridad (transversal) Educación y Capacidades Digitales.




ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

9

Burocracia Cero



- Programa creado mediante decreto 640-20, con el propósito de eficientizar los trámites y servicios del Estado, eliminar las trabas regulatorias, reducir los costos económicos y sociales para mejorar el bienestar de los ciudadanos y promover el crecimiento económico.
- Constituye la primera reforma de la Estrategia Nacional de Competitividad, y ha sido priorizado en la Agenda Digital 2030, en el Eje de Gobierno Digital. Tiene la meta de mejorar 300 trámites que representan más del 80% del costo económico y social de la burocracia, que ascendía a 220 mil millones de pesos o un 47% del PIB en 2019.
- Burocracia Cero busca propiciar ahorros sustanciales en el acceso y prestación de servicios públicos, tanto para el gobierno, como para las empresas y la ciudadanía.
- El Programa es coordinado por una Comisión Ejecutiva integrada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

10

Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública

- El PGRyMAP tiene entre sus objetivos reformar la prestación de los servicios públicos, haciendo que los mismos estén "centrados en los usuarios", y fue consensado en el Consejo Económico y Social, que incluye en su membresía a Partidos Políticos, Sindicatos, Asociaciones Empresariales y Organismos de la Sociedad Civil.
- Los componentes del PGRyMAP se integran a partir de 8 ejes básicos:
 1. Reformas normativas generales de la Administración Pública.
 2. Reestructuración de la Administración Pública Central.
 3. Reformas sectoriales priorizadas por la presidencia de la República
 4. Mejora de sistemas transversales y de apoyo.
 5. Reforma del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.
 6. Transformación Digital e Innovación.
 7. Reforma Municipal.
 8. Mejora regulatoria y simplificación de trámites.

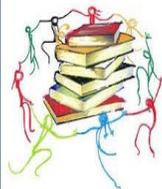


ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

11

Marco Regulatorio y Simplificación de Trámites

- Consolidación Catálogo de Servicios y Registro Único de Mejora Regulatoria
- Análisis de Impacto Regulatorio
- Análisis de Calidad Regulatoria
- Mejora de procesos internos para estandarización, optimización y simplificación de trámites.




ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

12

Retos de 100 días: cooperación técnica BM

Innovaciones que aportan resultados concretos en la mejora de procesos y reducción de tiempos:



DIGEMAPS

- ✓ Medicamentos: reducción del 40% en el tiempo de registro simplificado, y 17% en el de registro ordinario
- ✓ Alimentos: reducción del 17% en el tiempo de registro simplificado de y 24% en el de registro ordinario
- ✓ Actualización de catálogos que mejoraron procesos
- ✓ Agilización y virtualización del proceso de revisión y respuesta
- ✓ Creación de un manual para receptores de la Ventanilla Única
- ✓ Definición de los tiempos de registro
- ✓ Mejoras en la experiencia de los usuarios externos e internos

MINERD

- ✓ Reducción del 65% en el tiempo de convalidación para secundaria, media, modalidad en arte y técnico profesional (Distrito 10-01, regional 10)
- ✓ Clasificación y revisión estandarizada de documentos requeridos y recibidos en procesos de convalidación, reduciendo errores en etapas posteriores
- ✓ Reingeniería de procesos y flujos

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

13

Proyecto de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Administración Pública:

Desarrollando Capacidades Sectoriales e Institucionales para la Transformación de Servicios Públicos centrada en la Ciudadanía



Propósito del Proyecto

- Prestación eficiente de los servicios públicos administrativos, mediante la aplicación de reformas y modernización innovadoras de los procesos centrados en la ciudadanía de la Administración Pública en los sectores priorizados.

Objetivo General

- Contribuir a elevar el nivel de satisfacción ciudadana en gestión y prestación de servicios públicos administrativos, garantizando acceso eficiente a derechos e impactando positivamente en la calidad de vida de la ciudadanía.

Objetivos Específicos

- ✓ Transparencia y coordinación mejorada entre instituciones.
- ✓ Modernización e innovación en la prestación de servicios
- ✓ Desarrollo de capacidades, comunicación y gestión.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

14

¿Cómo realizarlo?



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

15

Coordinación Interinstitucional



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Viceministerio de Agenda Digital



CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD



ogtic

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

16

Coordinación Interinstitucional

Filosofía de co-creación:

- Actores claves digital/BC.
- Existe Mesa Técnica.
- Proyecto canalizará recursos hacia iniciativas de estos actores dentro del marco de sus componentes y líneas de acción.

Coherenciación:

- Diálogo BM/MAP con actores claves.
- BM grupo de Gobernanza.
- Consultas SC.

Relaciones con Sectores co-implementadores priorizados:

- Salud Pública, Educación, Medio Ambiente, Agua, Agricultura, 5 Ayuntamientos a priorizar.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

17

Componentes del Proyecto



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

18

ENFASIS

Nueva metodología para transformación de los trámites



- ✓ Catálogo de alrededor de 2,000 servicios públicos/trámites.
- ✓ Actualmente Burocracia Cero abarca más de 300 servicios/trámites de acceso digital.
- ✓ Con la metodología basada en tipología de trámites (Uruguay) podría alcanzarse 40-50% para acceso digital en 4 años. (Ejemplo: pagos)

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

19

Retos de 100 días: transformación de aprox. 30 servicios públicos, en 5 sectores prioritizados

El Proyecto hará énfasis en la transformación de aproximadamente 30 servicios públicos adscritos a 5 sectores prioritizados y a ayuntamientos (a ser seleccionados según costo, tiempo, demanda...).

Los sectores prioritizados son:

1. Salud Pública
2. Educación
3. Medio Ambiente y Recursos Naturales
4. Agricultura
5. Agua potable

El propósito es replicar esta metodología en múltiples servicios prioritizados posteriormente.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

20

Establecer e implementar la omnicanalidad

- ✓ Utilizar todos los canales de comunicación para el acceso ciudadano con sincronía y planeamiento. Los insumos generados a partir de un determinado canal informan el uso de todos los demás, creando una experiencia continua y coordinada, diversificando el acceso y agilizando el proceso.
 - Ej. Telefonía, Internet, móvil, WhatsApp, correo electrónico, canales presenciales, múltiples puntos de acceso digital como gov.do y otros de menor escala y a nivel local.
- ✓ Acompañamiento para facilitar acceso digital
- ✓ La omnicanalidad disminuye el riesgo de exclusión social de sectores no familiarizados con el acceso digital



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

21

Plataforma de Interoperabilidad

- ✓ El Estado Dominicano ha tenido diversos sistemas, los cuales han funcionado con distintos estándares, protocolos y tecnologías, destinados a realizar diferentes funciones. La comunicación efectiva de datos se hace imposible.
- ✓ La interoperabilidad es la capacidad de dos o más componentes para intercambiar información y usar la información que se ha intercambiado.
- ✓ La plataforma de interoperabilidad permite una puesta en común de información y conocimientos a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información. Ej. Expediente únicos en Salud y Educación.
- ✓ Permite nuevo nivel de efectividad en la gestión y análisis de datos y ahorra tiempo y costo, la ciudadanía y al Estado.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

22

Inclusión y co-creación: laboratorios de innovación y rediseño de servicios públicos

- Desarrollo de laboratorios de innovación y co-creación para fomentar la participación ciudadana y la colaboración en la mejora o innovación en los servicios públicos
- Métodos y enfoques para identificar las necesidades y desafíos de los grupos excluidos
- Guías y herramientas para facilitar el acceso eficiente a los servicios públicos
- Ejemplos de buenas prácticas de laboratorios de innovación en América Latina.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

23

Encuestas, tecnología y coordinación interinstitucional

- Encuestas y monitoreo de satisfacción ciudadana: Utilización de encuestas para recopilar información sobre la satisfacción ciudadana con los servicios públicos reformados. Monitoreo regular para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las reformas implementadas.
- Apoyo a plataformas tecnológicas: Fortalecimiento de plataformas tecnológicas para facilitar el acceso y la agilidad en los servicios públicos. Enfoque en interoperabilidad y omnicanalidad para integrar diferentes servicios y sistemas.
- Coordinación interinstitucional: Equipos multinstitucionales para abordar desafíos comunes y promover la sinergia en la prestación de servicios.
- Mecanismos de retroalimentación: Implementación de un sistema para que los usuarios proporcionen comentarios, sugerencias y quejas sobre los servicios. Uso de la retroalimentación para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas (Observatorio y MACRSS)



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

24

C1: Entorno propicio para transformación servicios administrativos

Habilitar un entorno institucional propicio para la transformación de los servicios administrativos, incluyendo:

1. Diseñar una estrategia de prestación de servicios y su hoja de ruta de implementación.
2. Integrar todas las iniciativas en curso en un solo instrumento de política.
3. Establecer estándares de servicio, mecanismo de gestión de calidad y modelo de participación ciudadana.
4. Fortalecer, ampliar, actualizar un Registro Único de Servicios con información claramente visible y abierta al público.
5. Apoyar al proceso de reestructuración Institucional.
6. Adaptar el marco técnico y regulatorio para la prestación de servicios administrativos.
7. Desarrollar estándares de ciberseguridad para el gobierno digital.
8. Definir enfoques de TIC Verde para un gobierno sostenible.
9. Mejorar el mecanismo de autenticación de identidad y utilizar la firma digital.
10. Crear un plan de continuidad y recuperación ante desastres para emergencias y choques climáticos.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

25

C2: Transparencia y coordinación mejorada entre agencias

1. Fortalecer el marco de Arquitectura Empresarial y la plataforma de interoperabilidad.
2. Implementar un modelo holístico de gestión de datos.
3. Actualizar los componentes de software reutilizables basados en estándares abiertos.
4. Medir el acceso, uso y satisfacción con los servicios públicos.
5. Establecer la arquitectura para la gestión administrativa del Estado.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

26

C3: Modernización e innovación en la prestación de servicios

1. Apoyar iniciativas normativas que fomenten la participación ciudadana.
2. Establecer laboratorios de prestación de servicios para colaborar en la simplificación de trayectorias de servicios.
3. Simplificar la digitalización de servicios utilizando patrones según categoría y activos compartidos de TIC.
4. Consolidar el portal ciudadano único (Gov.do) e introducir mejoras tecnológicas.
5. Evaluar canales de servicio y mejorar el acceso a través de un plan de prestación de servicios omnicanal y de multiplicación de puntos de acceso ciudadano.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

27

C4: Desarrollo de capacidades y gestión de proyectos

1. Implementar una estrategia de comunicación para promover las reformas y el uso de servicios digitales.
2. Construir capacidades para funcionarios públicos y gobiernos locales.
3. Ofrecer un programa de desarrollo de capacidades en habilidades digitales para usuarios potenciales.
4. Administrar, evaluar y auditar el proyecto.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

28

Preguntas, inquietudes, comentarios y retroalimentación



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

29

Preguntas para discusión

1. ¿Qué piensa sobre las líneas de acción del proyecto?
2. ¿Qué problemáticas existen actualmente que están relacionadas con las líneas de acción del proyecto?
3. ¿Cuáles actores, grupos o poblaciones podrían ser impactadas por el proyecto? ¿En qué sentido?
4. ¿Qué impacto podría tener sobre su institución, movimiento, población o grupos con los que trabaja?
5. ¿Cómo piensa que podría contribuir a mejorar la efectividad del Proyecto?



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

30

MAQRSS: Mecanismo de Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes

Recibir y responder las inquietudes que se generen durante la implementación del Proyecto, dirigidas tanto al MAP como a los servicios impactados por el Proyecto, dentro de los plazos establecidos.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

31

Proceso de Gestión de Casos

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

32

Canales de Recolección de Quejas y Reclamos

El Proyecto contará con cuatro vías de comunicación para atender QRSS.

1. El Observatorio de la Reforma y Modernización de la Administración Pública contará con un vínculo digital a un formulario para presentar QRSS sobre el Proyecto, y será la principal vía de difusión del MAQRSS: <https://map.gob.do/xxxxxx>
2. Mail: xxxxxx
3. Teléfono: xxxxxx
4. WhatsApp:
5. Dirección presencial: xxxxxx

Para los casos en que por el tipo de documentación o las posibilidades del usuario no pudiera utilizarse el sistema electrónico, estará habilitada la atención presencial en la UEP y en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del MAP. El horario de funcionamiento de la OAI será los días lunes a viernes entre 10:00am y 4:00pm. Para ingresar al edificio la persona deberá anunciarse en la recepción del MAP, solicitando concurrir a la OAI.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

33

Principales riesgos identificados

Se espera que el proyecto tenga impactos positivos en los usuarios e instituciones beneficiarias, ya que se incrementará la calidad y efectividad de los servicios. No obstante, durante el desarrollo del Proyecto se han identificado posibles riesgos.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

34

Principales riesgos sociales identificados

Brecha en el acceso a los servicios públicos: Riesgo de exclusión para ciertos segmentos poblacionales (por ej., personas indocumentadas, de bajo NSE, con discapacidades, sin acceso a dispositivos y/o conectividad, en localidades remotas, etc.)

MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

- ✓ Alianzas con instituciones públicas y civiles que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad y con necesidades especiales.
- ✓ Implementación de programas de asistencia, alfabetización digital y capacitación y fortalecimiento programas Punto Gob.
- ✓ Focalización de acceso a servicios según perfiles sociodemográficos, enfoque OMNISCANAL
- ✓ Utilizar principios y estándares de accesibilidad en el diseño y desarrollo de servicios
- ✓ Realizar pruebas de usabilidad y recopilar retroalimentación para mejoras y ajustes
- ✓ Proporcionar opciones y alternativas de acceso como interfaces de voz, opciones de contraste y texto ampliado.
- ✓ Sensibilizar y capacitar al personal que brinda servicios públicos sobre las necesidades y derechos de usuarios/as
- ✓ Capacitación en acceso digital a servicios para beneficiarios con discapacidades y necesidades especiales

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

35

Principales riesgos sociales identificados

Vulneración de privacidad y desprotección de datos: riesgo de mal manejo, mal uso y/o violaciones de la privacidad que podrían generar desconfianza en el Proyecto y en la adopción

MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

- ✓ Políticas, regulaciones y estrategias claras y comprensivas sobre la protección de datos personales y la privacidad
- ✓ Medidas de seguridad robustas para proteger la información personal
- ✓ Socialización de las medidas de seguridad y protección de datos personales y privacidad
- ✓ Educación y concientización sobre los derechos de los ciudadanos en relación con sus datos personales

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

36

Principales riesgos sociales identificados



Impacto en el empleo: El Proyecto podría reducir la necesidad de ciertos puestos de trabajo administrativos en las oficinas públicas, e informales. Esto podría generar tensiones sociales y desigualdades laborales.

MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

- ✓ Evaluaciones de impacto laboral para identificar las áreas y puestos de trabajo que podrían verse afectados
- ✓ Proporcionar opciones de relocalización laboral para empleados/as afectados/as, desarrollar habilidades digitales y facilitar su transición
- ✓ Aplicar medidas de protección social para aquellos empleados que enfrenten dificultades en el proceso de transición
- ✓ Mantener vías de información y comunicación en el MAQRSS para empleados/as
- ✓ No existen medidas en la legislación y las políticas del Estado en relación al desplazamiento de buscones.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

37

Principales riesgos sociales identificados



Exclusión de la participación ciudadana: riesgo de que ciertos grupos o comunidades no tengan voz en la toma de decisiones y se sientan excluidos del proceso.

MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

- ✓ Implementación efectiva del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)
- ✓ Mecanismos accesibles para participación ciudadana en planificación y diseño
- ✓ Consultas públicas y reuniones informativas para recopilar retroalimentación y opiniones de diversos grupos y actores
- ✓ Transparencia en la toma de decisiones y explicar cómo se consideran y abordan las opiniones y preocupaciones de los ciudadanos.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

38

Principales riesgos ambientales identificados



Generación de residuos electrónicos: La digitalización puede conducir a un aumento en la generación de residuos electrónicos, incluidos dispositivos obsoletos y equipos informáticos desechados

MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

- ✓ Socialización y concienciación de riesgos ambientales en sector público, particularmente actores involucrados e implementadores del proyecto.
- ✓ Apoyar toma de decisiones sobre disminución de residuos electrónicos en sector público particularmente en sectores prioritarios.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

39

Principales riesgos ambientales identificados



Aumento de la huella de carbono: La implementación de servicios digitales puede incrementar el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero

MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

- ✓ Incluir criterios de sostenibilidad ambiental en los contratos y licitaciones, alentando a los proveedores a adoptar prácticas ecoamigables.
- ✓ Adoptar estrategias de eficiencia energética en el diseño de infraestructuras digitales y centros de datos.
- ✓ Promover la sensibilización sobre el uso responsable de la tecnología y la reducción del consumo de energía entre los servidores públicos usuarios de los medios digitales vinculados al Proyecto.
- ✓ Incluir criterios de sostenibilidad ambiental en las capacitaciones del Proyecto a servidores públicos y usuarios sobre el uso de medios digitales

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

40

Preguntas para discusión

1. ¿Cuáles informaciones le interesa conocer sobre los avances del proyecto? ¿Cada cuánto tiempo? ¿A través de cuáles medios?
2. ¿Cuál(es) mecanismo(s) de retroalimentación considera idóneo(s) para presentar sugerencias, propuestas, solicitudes y quejas relacionadas al proyecto?
3. ¿Cuáles buenas prácticas sugiere para fomentar la participación y comunicación activa con la sociedad y con los grupos más vulnerables?
4. ¿Cuáles posibles riesgos podría enfrentar el Proyecto?
5. ¿De qué manera entiende se deben gestionar los riesgos que genere el proyecto?



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

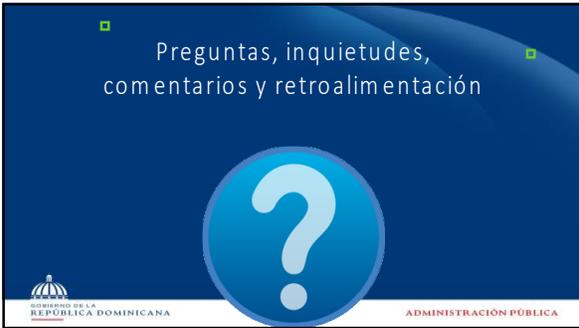
41

Participación y acceso a información para grupos en situación de vulnerabilidad

Personas, grupos o poblaciones en situación de vulnerabilidad	Canales y medidas para fomentar participación y acceso a información
Adultos mayores	
Personas, familias y comunidades de bajos ingresos	
Comunidades rurales y distantes a los puntos de servicio	
Personas con discapacidad	
Personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas	
Personas sin documentos de identidad (migrantes, descendientes o nativos)	
Gestores informales de trámites (buscones)	
¿Otros grupos?	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

42



43



44

Anexo 5 Listados de asistencia a las consultas

Listas disponibles pero eliminados por razones de confidencialidad de esta versión que será público.

Anexo 6 Fotos tomadas en las consultas





