

PERFIL DE COOPERACIÓN TÉCNICA

AGOSTO 18, 2008

I. INFORMACIÓN GENERAL

| | | | |
|--------------------------------|---|------|--------|
| País | República Dominicana | | |
| Nombre | Transferencia de la Experiencia del Portal Trámite Fácil | | |
| Número | DR-T1045 | | |
| Equipo del proyecto | Rafael Anta (SCL/SCT), Jefe de Equipo; Alfredo Echegaray (SCL/SCT), Bernadete Buchsbaum (LEG/SGO/CID) y Patricia Reyna (SCL/SCT). | | |
| Fecha de la solicitud | 23 de noviembre del 2007 | | |
| Beneficiarios | Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | | |
| Organismo ejecutor | Banco Interamericano de Desarrollo, División SCL/SCT | | |
| Nombre del Fondo | Fondo Fiduciario Chileno de Apoyo a la Innovación Tecnológica en América Central y República Dominicana (CTI) | | |
| Plan de financiamiento: | BID (CTI): | US\$ | 15.440 |
| | Total: | US\$ | 15.440 |

II. ANTECEDENTES

- 2.1 Debido a la carencia de un medio digital que centralice y canalice efectivamente las solicitudes de trámites y servicios de la ciudadanía hacia el Estado Dominicano, se crea la necesidad de incurrir en desarrollo e implementación de una plataforma electrónica que sirva como punto único de interacción entre los ciudadanos y el Gobierno Dominicano, de forma tal que cualquier trámite, información o transacción que los ciudadanos requieran con el Gobierno pueda ser iniciada por esta vía, tomando en cuenta las prerrogativas legales y poniendo a disposición del ciudadano los formularios necesarios para satisfacer su demanda.
- 2.2 En los últimos años se han logrado algunos avances considerables en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a nivel gubernamental, logrando eficientizar la utilización de las mismas para hacer más eficaz y productiva la administración pública así como los servicios brindados al ciudadano. Uno de los avances es el aumento notable de la presencia Web de entidades gubernamentales, muchas de las cuales sólo ofrecen servicios informativos a los ciudadanos, sin embargo como soporte a la Estrategia Nacional

de Gobierno Electrónico 2004-2008 se busca que dichos organismos permitan realizar trámites a través del Internet.

- 2.3 La creación del Portal del Estado Dominicano traerá como consecuencia no sólo una concentración de todos los servicios prestados por el gobierno, sino que presentará una nueva manera de adquirir los mismos. Lo que a su vez generará una reingeniería de procesos que se traducirá en cuantitativos beneficios para ambas partes, el gobierno reducirá considerablemente los costos de operación y los ciudadanos recibirán un tiempo de servicio reducido hasta en un 80% sin mencionar que, podrán solicitar el servicio en cualquier momento y sobre todo sin desplazarse del lugar donde se encuentren.
- 2.4 Todo lo anterior generará un alto índice de satisfacción ciudadana, fomentando la confianza hacia el Estado y la búsqueda de la Transparencia. El Portal podrá ser accedido por el ciudadano a través de la dirección <http://www.gob.do>, la cual estará desplegada en forma de enlace en todos los portales pertenecientes a instituciones del gobierno a fin de facilitar su acceso.
- 2.5 En este Portal se encontrará la información organizada, agrupada en temas y en subtemas vistos desde el punto de vista del ciudadano, su contenido será seleccionado para responder a las necesidades más comunes de servicios públicos que tienen los ciudadanos en base a las mejores prácticas internacionales y la retroalimentación local a través de encuestas de satisfacción, foros y grupos de discusión. Permitirá realizar transacciones en línea, como por ejemplo el pago de impuestos y servicios públicos, facilitando que el ciudadano interactúe con el Estado de manera más eficiente, 24 horas al día 7 días a la semana. En adición a esto, el Portal contará con un Sistema de Seguimiento de Casos el cual mantendrá una distribución de solicitudes o casos a las diferentes dependencias, en base a la categoría de los mismos, proporcionando así conservar un inventario de casos abiertos, estatus de cada uno de ellos, estadísticas globales, medición del tiempo de respuesta, calidad del servicios, etc. e informando automáticamente al ciudadano del estado de su trámite, generando un valor agregado de satisfacción y confianza en el mismo.
- 2.6 Actualmente este proyecto tiene la más alta prioridad dentro de la agenda de proyectos de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)¹ para el año 2008. Se han agotado las fases de arquitectura lógica de la presentación de información y diseño gráfico de la solución, encontrándonos en una de las fases más importantes la cual es el desarrollo de la misma. Dentro de la agenda tenemos como objetivo poner disponible para los ciudadanos el Portal del Estado Dominicano para finales del último trimestre del presente año, es por esa razón que necesitamos asesorarnos lo

¹ La OPTIC es una institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las TIC.

mejor posible en esta fase de desarrollo, de manera que los pasos que se ejecuten en este sentido sean lo más certeros posible.

- 2.7 Durante varios meses, la OPTIC ha estudiado los casos más exitosos de Portales de gobierno con modelo de “ventanilla única”, en diferentes países del mundo, y ha considerado que el portal Chileno denominado **Trámite Fácil**, cumple con mismos requerimientos que han sido planteados para cumplir las necesidades del ciudadano dominicano a través del futuro Portal del Estado Dominicano.
- 2.8 El portal Trámite Fácil (www.tramitefacil.cl), que ha logrado los mejores premios y reconocimientos nacionales e internacionales en materia de Gobierno Electrónico, ha sido desarrollado por el Gobierno de Chile desde la perspectiva de los ciudadanos y tiene como objetivo facilitar la relación de las personas y empresas con el Estado. En la actualidad, este portal ofrece: información sobre los trámites de las instituciones del sector público, acceso a formularios de trámites disponibles para ser impresos, y acceso a trámites en línea. Trámite Fácil es un Portal de libre acceso y pueden usarlo todos aquellos que dispongan de una conexión a Internet, ya sea desde sus lugares de trabajo, sus hogares, infocentros o cualquier otro lugar con acceso de Internet.

III. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN

A. Objetivos

- 3.1 El objetivo general de estudiar a fondo las estrategias utilizadas por Chile en el diseño, desarrollo y operación del portal Trámite Fácil, aprender de las experiencias y lecciones aprendidas del estado chileno, que lo llevaron a implementar uno de los proyectos más funcionales y de mayor impacto dentro del ámbito de gobierno electrónico a nivel mundial. De esta manera la República Dominicana seguirá construyendo el camino hacia la sociedad del conocimiento de manera certera y de la mano de uno de los países líderes dentro de lo que a gobierno electrónico se refiere.
- 3.2 Como objetivos específicos tenemos:
 - a. Aprender de las tecnologías utilizadas durante y después de la implementación de Trámite Fácil, de manera que la OPTIC pueda visualizar cuales de ellas son reutilizables para el proyecto del Portal del Estado Dominicano.
 - b. Documentar las estrategias y procesos utilizados para el mantenimiento de Trámite Fácil, ya que el mismo tiene varios años funcionando y cada día sigue mejorando su funcionamiento.
 - c. Estudiar qué estrategias colaterales se han implementado para fortalecer el funcionamiento de Trámite Fácil, y que impacto ha causado en la ciudadanía chilena.

- d. Recibir recomendaciones de Trámite Fácil para la gestión del proceso de desarrollo del proyecto Dominicano.

B. Descripción

- 3.3 Como consecuencia de lo mencionado anteriormente la República Dominicana tendrá una visión clara y concisa de cuáles son los siguientes pasos en la planificación e implementación del Portal del Estado Dominicano, lo que dará un empuje significativo a las iniciativas del Gobierno Dominicano de lograr un acercamiento entre el Estado y el Ciudadano.
- 3.4 Un acercamiento directo con Trámite Fácil permitirá sin duda alguna que el equipo de trabajo que implementará el Portal del Estado Dominicano adquiera los conocimientos necesarios para tener una implementación exitosa, permitiendo establecer los parámetros correctos para implementación y en ese mismo orden establecer los procesos necesarios para darle curso a los nuevos desafíos que traerá consigo el proyecto.
- 3.5 De igual manera la visita de los funcionarios chilenos sumaría la experiencia y conocimiento adquirido por dicho país en el desarrollo al proyecto, asegurando una correcta implementación y evitando riesgos o contratiempos que pudieran atrasar al proyecto significativamente. Esto mediante una evaluación de las tareas a realizar y de la lógica de ejecución del Portal del Estado.

IV. COSTO Y FINANCIAMIENTO

A. Presupuesto

- 4.1 El costo total de esta cooperación técnica asciende a US\$15.440, a financiar con recursos del Fondo Chileno.

Presupuesto (US\$)

| Descripción | Cantidad | Costo Unitario | Total |
|---|----------|----------------|---------------|
| Misión de la OPTIC a Trámite Fácil | | | |
| Boleto Aéreo RD-Chile (4p) | 4 | 1.600 | 6.400 |
| Alojamiento en Chile (4p, 5 noches) | 20 | 140 | 2.800 |
| Viáticos funcionarios (4p, 6 días) | 24 | 80 | 1.920 |
| Sub-Total | | | 11.160 |
| Misión de Trámite Fácil a la OPTIC | | | |
| Boleto Aéreo Chile – RD (2p) | 2 | 1.200 | 2.400 |
| Alojamiento en RD (2p, 4 noches) | 8 | 140 | 1.120 |
| Viáticos funcionarios (2p, 5 días) | 10 | 80 | 800 |
| Sub-Total | | | 4.320 |
| Total | | | 15.440 |

*Costo estimado según página web de Copa Airlines

V. RESPONSABILIDAD EN EL BANCO

- 5.1 La responsabilidad técnica y desembolsos de esta operación estará a cargo del Banco Interamericano de Desarrollo bajo el liderazgo de la División de Ciencia y Tecnología.

VI. EJECUCIÓN

- 6.1 El Banco, a través de la División de Ciencia y Tecnología (SCL/SCT), será responsable de la ejecución y supervisión de esta cooperación técnica. Con recursos asignados a esta cooperación técnica, el Banco pagará US\$11.160 en concepto de billetes de avión y viáticos, primero para llevar a 4 funcionarios de la OPTIC a Chile para conocer la experiencia del Trámite Fácil, y después, pagará US\$4.320 para llevar a 2 funcionarios del Trámite Fácil a la República Dominicana, a apoyar en las labores de diseño del Portal del Estado Dominicano.

A. Principales temas

- 6.2 Existen varios temas que se quieren abarcar durante este programa, puntos específicos que consideramos esenciales para poder asegurar el buen funcionamiento de la plataforma del Portal del Estado Dominicano. Primero se está interesado en hacer estudio de los obstáculos enfrentados durante la implementación de la plataforma tecnológica, sus especificaciones técnicas, así como también su estructura de soporte técnico, planes de contingencia y niveles de redundancia.
- 6.3 También se busca analizar la metodología de levantamiento de la información sobre trámites que es presentada a los ciudadanos en el portal, estructuración, inconvenientes surgidos y como ésto afectó la manera en que la institución brinda el servicio.
- 6.4 Otro punto a abordar es la lógica de negocio detrás de los trámites en línea, como fueron llevados servicios que dependían totalmente de la presencia del ciudadano en la oficina pública a trámites totalmente automatizados, que no dependen de la misma. Como esos trámites fueron enmarcados en formularios que recolectan sólo la información imprescindible necesaria en el proceso del servicio y manteniendo un alto nivel de usabilidad; cual fue el sistema o método utilizado para evitar solicitar información al ciudadano que ya es conocida por el Estado y como estos formularios se integran a la plataforma de trámites.
- 6.5 Asimismo se desea examinar la manera en que son mantenidas las diferentes áreas del portal en cuanto a contenido y los procesos puestos en marcha que aseguran los niveles de actualización adecuados.

VII. PLAN DE ACCIÓN

A. Visita delegación de OPTIC a Tramite Fácil

- 7.1 Día 1: Llega la delegación Dominicana a Chile.
- 7.2 Día 2 y 3: Estudio de los obstáculos enfrentados durante la implementación de la plataforma tecnológica, sus especificaciones técnicas, así como también su estructura de soporte técnico, planes de contingencia y niveles de redundancia.
- 7.3 Día 4: Analizar la metodología de levantamiento de la información sobre trámites que es presentada a los ciudadanos en el portal.
- 7.4 Día 5 y 6: Estudiar la lógica de negocio detrás de los trámites en línea, cómo fueron llevados servicios que dependían totalmente de la presencia del ciudadano en la oficina pública a trámites totalmente automatizados, que no dependen de la misma. Examinar la manera en que son mantenidas las diferentes áreas del portal en cuanto a contenido y los procesos puestos en marcha que aseguran los niveles de actualización adecuados.
- 7.5 Día 6: Regreso de la delegación a la República Dominicana.

B. Plan de acción Visita delegación de Tramite Fácil a OPTIC

- 7.6 Día 1: Llega la delegación Chilena a la República Dominicana, presentación con los funcionarios de la OPTIC.
- 7.7 Día 2 y 3: Taller de trabajo de día completo con el equipo de desarrollo del Proyecto para exponer el Project Plan, los avances hasta el momento y los obstáculos enfrentados durante la implementación.
- 7.8 Día 4 y 5: Taller de trabajo día completo con el objetivo de obtener la retroalimentación de parte del Equipo de Tramite Fácil respecto al plan de trabajo previamente expuesto y las recomendaciones de lugar.
- 7.9 Día 5: Regreso de la delegación de Trámite Fácil a Chile.

VIII. IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

- 8.1 La presente cooperación técnica no tiene implicancias ambientales ni sociales y su categoría en el Filtro de Salvaguardas es “C”.

IX. CERTIFICACIÓN

- 9.1 Por la presente certifico que esta cooperación técnica fue aprobada para financiamiento por el Fondo Fiduciario Chileno de Apoyo a la Innovación Tecnológica en América Central y República Dominicana (CTI), en fecha 18 de julio de 2008, de conformidad con la comunicación suscrita por Ma. Cristina Lazo Vergara, Directora Ejecutiva de la Agencia de Cooperación Internacional de Chile. Igualmente, certifico que existen recursos disponibles en el Fondo Fiduciario Chileno de Apoyo a la Innovación Tecnológica en América Central y República Dominicana (CTI), hasta la suma de US\$15.440 para financiar las actividades descritas y presupuestadas en este documento. La reserva de recursos representada por esta certificación es válida por un periodo de once (11) meses calendario contados a partir de la fecha de firma de esta certificación. Si el proyecto no fuese aprobado por el BID dentro de ese plazo, los fondos reservados se considerarán liberados de compromiso, requiriéndose la firma de una nueva certificación para que se renueve la reserva anterior. El compromiso y desembolso de los recursos correspondientes a esta certificación sólo debe ser efectuado por el Banco en dólares norteamericanos. Esta misma moneda será utilizada para estipular la remuneración y pagos a consultores, a excepción de los pagos a consultores locales que trabajen en su propio país, quienes recibirán su remuneración y pagos contratados en la moneda de ese país. No se podrá destinar ningún recurso del Fondo para cubrir sumas superiores al monto certificado para la implementación de este Perfil de Cooperación Técnica. Montos superiores al certificado pueden originarse de compromisos estipulados en contratos que sean denominados en una moneda diferente a la moneda del Fondo, lo cual puede resultar en diferencias cambiarias de conversión de monedas sobre las cuales el Fondo no asume riesgo alguno.

SR) Peter Solter
Marguerite S. Berger
Jefe

20/Aug 08.
Fecha

Unidad de Gestión de Donaciones y Cofinanciamiento
VPC/GCM

X. APROBADO

Carlos Gonzalo Rivas
S. P. R.

Fecha: 20/8/08

Carlos Gonzalo Rivas, SCT/CHF



REPÚBLICA DOMINICANA

Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D. N.

"Año Nacional de la Promoción de la Salud"

00318

27 JUN 2008

Señor
Manuel Labrado
Representante
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
Su Despacho.-

RECIBIDO
2008 JUN 30 A 4:11
REP. BID EN RD

Asunto: Remisión de No Objeción para Cooperación de Ayuda Técnica.

Ref.: Desarrollo Portal Estado Dominicano.

Distinguido Señor Representante:

Mediante la presente, cortésmente emitimos nuestra "No Objeción" para que la representación del Banco Interamericano de Desarrollo en el país, pueda tramitar la cooperación técnica a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), para el estudio, desarrollo e implementación del Proyecto Portal Trámite Fácil del Gobierno Chileno.

Esta experiencia servirá de base para el desarrollo del Portal del Estado Dominicano, que actualmente se encuentra en formulación.

Aprovecho esta ocasión para reiterarle mis sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Muy Atentamente,

ING. JUAN TEMISTOCLES MONTA
Secretario de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo

