

METODOLOGÍAS ÁGILES APLICADAS A LA  
GESTIÓN PÚBLICA Y EMPRESARIAL



# BPMS Y METODOLOGÍAS ÁGILES: ACCELERANDO LA INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Presentando por:  
**Luz Félix**



@ingluzfelix



### Líder en Transformación Digital y Gestión de TIC

- +15 años de experiencia en sector público y académico.
- Directora de TIC – **SISALRIL**.
- Experiencia: **Ministerio de Medio Ambiente y MEPyD**.
- **Doctorate in Business Administration (IA)** (en curso).
- **Maestrías:** Alta Gestión Pública (PUCMM-INSP), Alta Gerencia (INTEC), Auditoría y Seguridad Informática (UASD), TIC para Docentes.
- Programas ejecutivos: **Transformación Digital, Innovación y Big Data** (BARNA, EOI España).
- Certificaciones: **PMP®, ITIL®, Ciberseguridad, Gestión de Proyectos**.
- Líder en la **Comunidad Social Impact – PMI**.



**Luz del Carmen Félix, PMP® | ITIL®**

EXCLUSIVE

¿Cuántos de ustedes han hecho  
un trámite público que tardó  
más de lo que esperaban?

## **La burocracia gubernamental, se encuentra entre los diez principales obstáculos que enfrenta el desarrollo social, político y económico de la República Dominicana.**

Según el Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, la carga regulatoria—**que refleja los niveles de burocracia gubernamental**— fue uno de los diez principales obstáculos que afectaron la competitividad del país en 2019. Con una puntuación de 33 sobre 100, la **República Dominicana ocupó el puesto 108 de 141 países a nivel mundial**. Además, la calidad de la regulación tiene una fuerte correlación con la corrupción, que también se identificó como uno de los principales obstáculos del país.

### **El reto de la gestión pública**

Los problemas de la gestión pública es la burocracia.

- **El ciudadano espera rapidez.** 
- **Transparencia.** 
- **Accesibilidad.** 

Pero muchas veces encuentra procesos lentos, complejos y fragmentados.



# Metodologías ágiles en el sector público

Agile significa trabajar en ciclos cortos, con equipos colaborativos y retroalimentación continua. No se trata de diseñar un proyecto que dure dos o tres años para luego ver si funciona, sino de entregar valor en semanas o meses, probar con usuarios y mejorar constantemente.

En el sector público, ya hemos visto ejemplos como **el permiso de salida de menores en Migración**, rediseñado con Agile y Design Thinking, que permitió simplificar un proceso sensible y mejorar la experiencia de los ciudadanos. Iniciando por:



# Burocracia Cero y agilidad

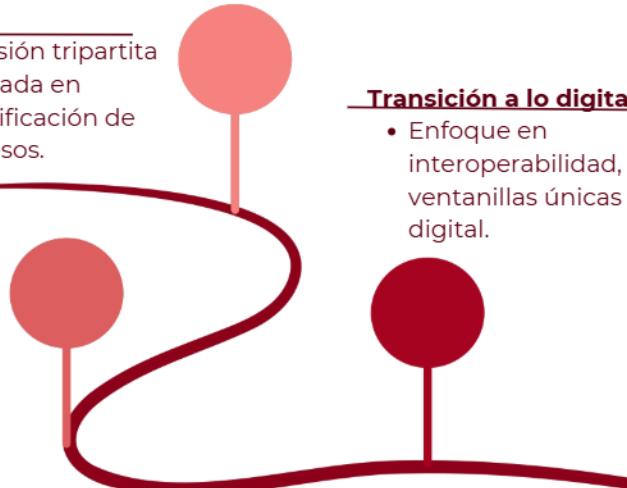
El programa Burocracia Cero es otro gran laboratorio de innovación.

Es un programa del **Gobierno de la República Dominicana** que busca simplificar y digitalizar los trámites públicos, eliminando procesos innecesarios para ofrecer servicios más rápidos, eficientes y transparentes. Su objetivo principal es mejorar la atención al ciudadano, reducir tiempos de espera y combatir la corrupción mediante el uso de tecnología y la automatización de procesos.

## Evolución del Programa

### Inicio

- Comisión tripartita enfocada en simplificación de procesos.



### Transición a lo digital

- Enfoque en interoperabilidad, ventanillas únicas y firma digital.

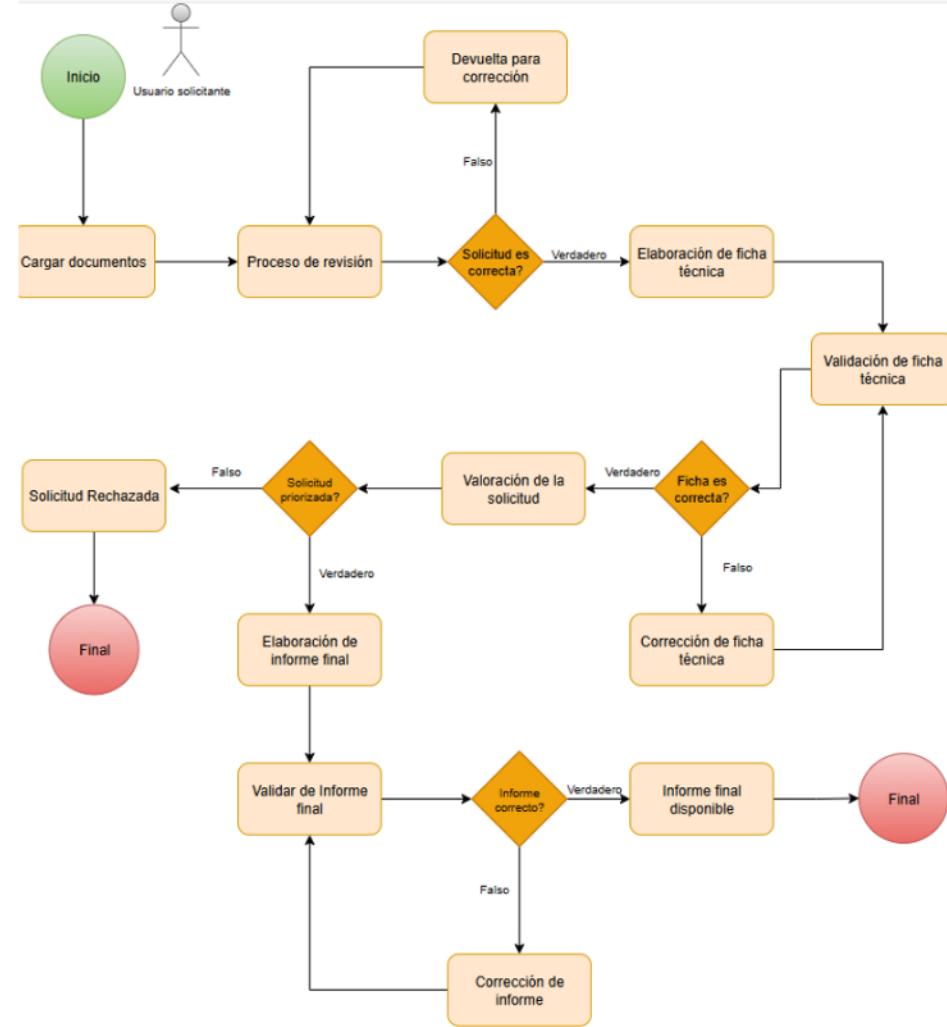
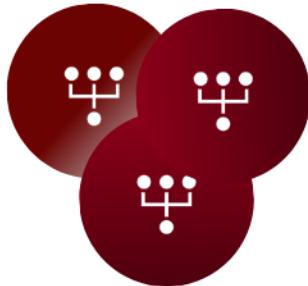
### Actualidad: enfoque ágil y centrado en el usuario

- Uso de Design Thinking para co-crear soluciones.
- Trabajo de campo (entrevistas, prototipos, testing)
- Enfoque en solucionar las necesidades reales del usuario



# ¿Qué es un BPMS?

Es una plataforma para analizar, diseñar, ejecutar, monitorear y optimizar los procesos de una organización para mejorar la eficiencia, productividad y rentabilidad.



# Después

## Antes

Formularios físicos.



Firmas manuales.



Traslados.



Tiempo perdido.



Optimizaciones en los procesos.



Aprobaciones automáticas.

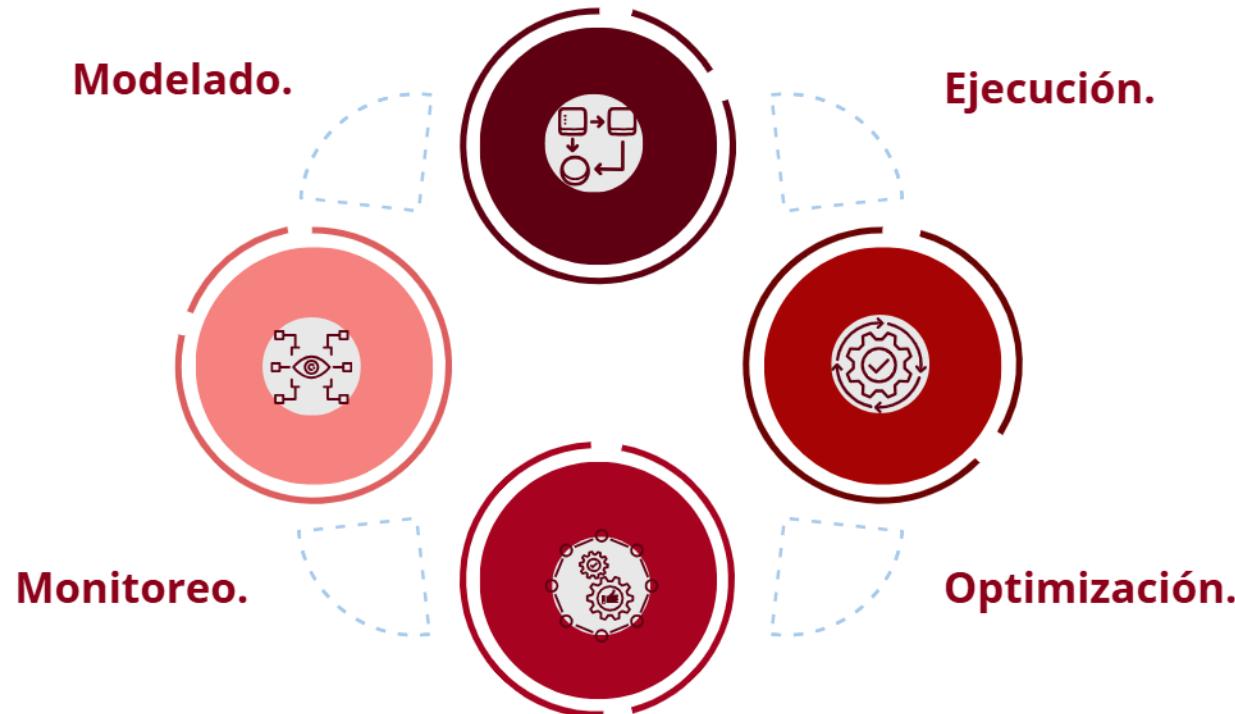


Seguimiento en línea.



Interoperabilidad.

# Sus componentes son



# Caso de Éxito 1:

Ministerio de Medio Ambiente y  
Recursos Naturales

## EL BPMS

**¿Y si pudiéramos automatizar todo  
ese flujo, pero usando nuestro  
propio talento?**



# Pasamos de esto: Hacia la digitalización de los servicios



# A la digitalización de los servicios

Ahorro de Gastos Operativos para el Ciudadano  
(desplazamientos, uso de intermediarios,  
 impresión y gestión de documentos físicos).



Reducción de Requerimientos  
al Ciudadano.



Control de Categorización.



Trazabilidad de Expedientes y  
 repositorio documental.

A partir de julio  
2023

Lanzamiento de la  
primera versión del  
sistema

Pagos en línea.



Comunicación más directa  
entre el ciudadano y el  
MMARN.





Organización

Usuarios

Diseñador

Gestor

Trámites

Seguridad

Facturación

Intranet

## Módulos que conforman el BPMS institucional

[Organización](#)[Usuarios](#)[Diseñador](#)[Gestor](#)

Trámites

[Seguridad](#)[Facturación](#)[Intranet](#)

Tiempo institución: 20 Días Tiempo ciudadano: 5 Minutos Tiempo total: 20 Días Última actualización: 1 oct 2025

**Pendiente de revisión****EVTESA-25-0129**

Macroproceso: Solicitud inicial

50.0%

Pasos ejecutado 1 de 2 pasos.

Estado: **En progreso**

Asignado:

Organización: SEDE CENTRAL 2

1 oct 2025

**General****Detalle**

Documentos

Ciclo De Ejecución

Histórico

Chat Interno

Solicitud De Cambios

**Acciones** [Generar Documentos](#) [Poner en espera de requerimiento](#) [Siguiente](#) [Asignar organización](#) [Reasignar](#) [Mover trámite](#) [Modificar campos](#)**Promotor / Representante****Características****Información General****Extras**

Cédula:

40234380992

Nombre:

Profesión/Especialidad/Asociación:

Analista

Tipo de solicitud:

Procedimiento o equipo médico

Sector al que pertenece:

Institución pública



- [Organización](#)
- [Usuarios](#)
- [Diseñador](#)
- [Gestor](#)
- [Seguridad](#)
- [Facturación](#)
- [Intranet](#)

## Detalle Del Trámite "Evaluación De Tecnologías Sanitarias (EVTESA) "



[/ Trámites / Instancias / Detalle](#)

Tiempo institución: **21 Días** Tiempo ciudadano: **5 Minutos** Tiempo total: **21 Días** Última actualización: **1 oct 2025**

### Pendiente de revisión

**EVTESA-25-0129**

Macroproceso: Solicitud inicial

**50.0%**

Pasos ejecutado 1 de 2 pasos.

Estado: **En progreso**

Asignado:

Organización: **SEDE CENTRAL 2**

1 oct 2025

### General

Detalle

**Documentos**

Ciclo De Ejecución

Histórico

Chat Interno

Solicitud De Cambios

### Acciones

Generar Documentos

Poner en espera de requerimiento

## Documentos

Buscar archivos

### Entrantes

**Precio de venta de la Tecnología - EVTESA-25-0129-6**

Cargado

Ver ...

**Propuesta de precio Seguro Familiar de Salud - EVTESA-25-0129-7**

Cargado

Ver ...

**Registro Sanitario de Órgano Regulador - EVTESA-25-0129-8**

Cargado

Ver ...

Organización

Usuarios

Diseñador

Gestor

Seguridad

Facturación

Intranet

Tiempo institución: **21 Días** Tiempo ciudadano: **5 Minutos** Tiempo total: **21 Días** Última actualización: **1 oct 2025**

### Pendiente de revisión

**EVTESA-25-0129**

Macroproceso: Solicitud inicial

**50.0%**

Pasos ejecutado 1 de 2 pasos.

Estado: **En progreso**

Asignado

Organización: **SEDE CENTRAL 2**

1 oct 2025

#### General

Detalle

Documentos

**Ciclo De Ejecución**

Historico

Chat Interno

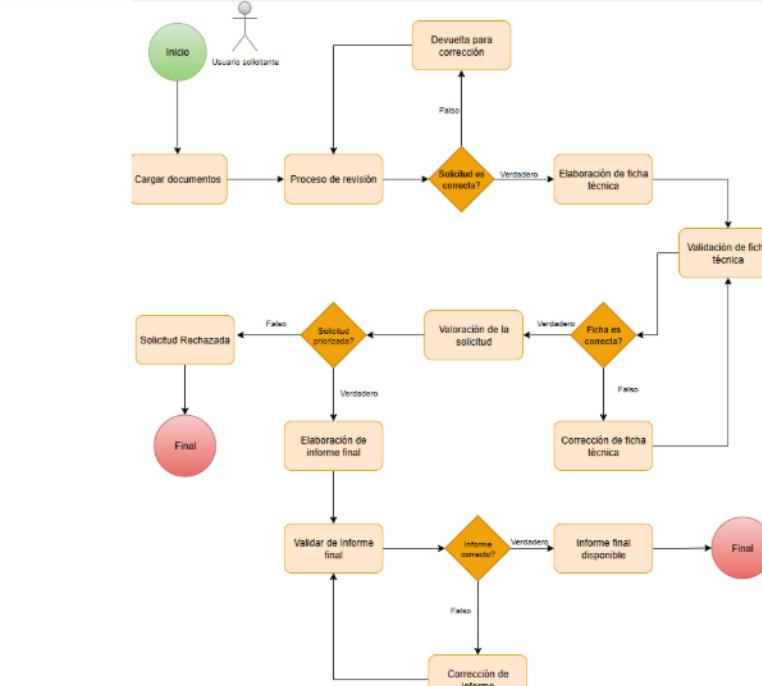
Solicitud De Cambios

#### Acciones

Generar Documentos

Poner en espera de requerimiento

Siguiente





Organización

Usuarios

Diseñador

Gestor

Seguridad

Facturación

Intranet

Tiempo institución: **21 Días** Tiempo ciudadano: **5 Minutos** Tiempo total: **21 Días** Última actualización: **1 oct 2025**

### Pendiente de revisión

**EVTESA-25-0129**

Macroproyceso: Solicitud inicial

50.0%

Pasos ejecutado 1 de 2 pasos.

Estado: **En progreso**

Asignado:

Organización: **SEDE CENTRAL 2**

1 oct 2025

#### General

Detalle

Documentos

#### Ciclo De Ejecución

**Histórico** ←

Chat Interno

Solicitud De Cambios

#### Acciones

Generar Documentos

Poner en espera de requerimiento

→ Siguiente

### Acciones

### Ejecución

### Histórico de cambios

Buscar..

| Fecha               | Acción      | Agente | Departamento                              | Posición                |
|---------------------|-------------|--------|---|-------------------------|
| 01/10/2025 15:18:12 | Leer        |        | Dirección de Tecnología de la Información | Analista de Calidad TIC |
| 01/10/2025 15:19:48 | Leer        |        | Dirección de Tecnología de la Información | Analista de Calidad TIC |
| 01/10/2025 15:20:12 | Autoasignar |        | Dirección de Tecnología de la Información | Analista de Calidad TIC |
| 01/10/2025 15:20:12 | Leer        |        | Dirección de Tecnología de la Información | Analista de Calidad TIC |
| 01/10/2025 15:22:08 | Leer        |        | Dirección de Tecnología de la Información | Analista de Calidad TIC |

7

[Organización](#)[Usuarios](#)[Diseñador](#)[Gestor](#)[Seguridad](#)[Facturación](#)[Intranet](#)

Tiempo institución: **21 Días** Tiempo ciudadano: **5 Minutos** Tiempo total: **21 Días** Última actualización: **1 oct 2025**

**Pendiente de revisión****EVTESA-25-0129**

Macroproceso: Solicitud inicial

50.0%

Pasos ejecutado 1 de 2 pasos.

Estado: **En progreso**

Asignado:

Organización: **SEDE CENTRAL 2**

1 oct 2025

**General**[Detalle](#)[Documentos](#)[Ciclo De Ejecución](#)[Histórico](#)[Chat Interno](#)[Solicitud De Cambios](#)**Acciones**[Generar Documentos](#)[Poner en espera de requerimiento](#)[Siguiente](#)**Agentes Conectados****Mensajes****Hola!**

¡Bienvenido(a) al Chat Interno de la Plataforma! Este espacio te permite una comunicación efectiva entre los agentes que están trabajando en este trámite. Conéctate, comparte información clave y colabora en tiempo real. Juntos, hacemos posible la gestión eficiente de los trámites.

¡Adelante, tu participación es fundamental! 

 Enviar

## Caso de Éxito 2:

**Superintendencia de Salud y  
Riesgos Laborales**

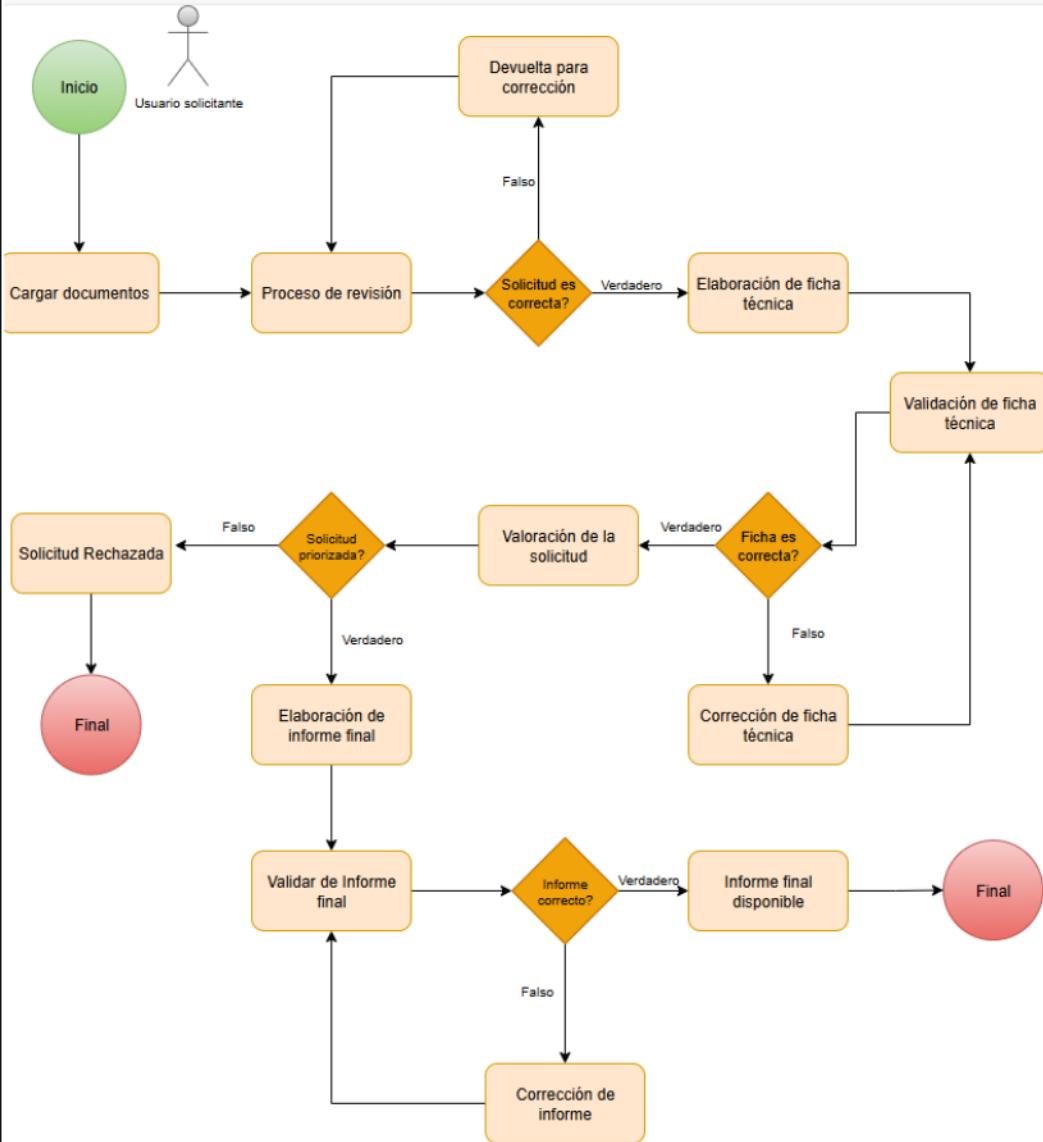
## **EL BPMS 2.0**

**Aplicamos la misma filosofía.**

**El resultado fue la digitalización completa del  
trámite de**

**EVTESA**

**En solo 20 días**



# Evaluación de Tecnologías Sanitarias

**La automatización redujo tiempos, eliminó intervención manual y permitió seguimiento en línea.**

# **BPMS + Agile = Innovación Pública**



## **BPMS**

Plataforma tecnológica para automatizar procesos.

Mejora la eficiencia operativa y la trazabilidad.

Estándariza flujos internos y externos.



## **Metodologías Ágiles**

Método de trabajo centrado en el usuario.

Iteración rápida y continua mejora.

Adaptación a necesidades reales del ciudadano.



## **Innovación Pública**

Servicios más rápidos, claros y útiles.

Enfoque centrado en el ciudadano.

Procesos que evolucionan con las demandas sociales.



**"La innovación no es el resultado de la digitalización, sino de la capacidad de transformar el servicio público para mejorar la vida de las gente."**



Luz del Carmen Félix, PMP®, ITIL®  
Champion Social Impact | Directora DTIC SISALRIL