

Vacante: Diseñador/a de Servicios Senior

Burocracia Cero, República Dominicana

Sobre Burocracia Cero

Burocracia 0 es el programa del Gobierno de la República Dominicana para simplificar y agilizar los trámites administrativos — con el objetivo de eliminar las trabas burocráticas y transformar la experiencia ciudadana hacia procesos más eficientes, transparentes y centrados en las personas.

Durante años, realizar un trámite con el Estado significó filas, documentos, múltiples instituciones y procesos difíciles de entender. En Burocracia Cero estamos demostrando que existe una mejor manera de diseñar y entregar servicios públicos.

Un ejemplo reciente es el nuevo Permiso de Salida del Menor, que hoy permite a muchas familias completar su solicitud de forma 100% digital, desde un solo lugar y con una experiencia mucho más simple.

Pero nuestro trabajo va mucho más allá de digitalizar trámites.

Trabajamos en equipos multidisciplinarios que combinan diseño, investigación, tecnología, producto y políticas públicas para entender cómo viven las personas los servicios públicos y transformarlos a partir de evidencia real.

Nos involucramos en servicios prioritarios, trabajamos junto a las instituciones para rediseñarlos paso a paso y ayudamos a construir las capacidades necesarias para que la mejora continúe en el tiempo.

Es una nueva forma de trabajar dentro del gobierno. Y la seguimos construyendo.

El rol

Buscamos a una persona con conocimientos y experiencia en Diseño de Servicios para colaborar en la formación de esta disciplina dentro de Burocracia Cero. Es una posición por contrato, pero no vas a estar atado a un solo proyecto: entrarás y saldrás de distintas

iniciativas de transformación a lo largo del Estado, siempre desde Burocracia Cero, llevando método y criterio a cada equipo. Tu foco será entender a fondo los problemas y ayudar a diseñar la experiencia del servicio, de principio a fin.

Qué harás

Entender

- Investigar con usuarios reales y con personal público mediante entrevistas cualitativas, indagación contextual y pruebas de usabilidad.
- Mapear el estado actual de servicios completos, abarcando canales digitales y no digitales, e identificar dónde están las fricciones y las oportunidades de mejora.

Definir y diseñar

- Diagnosticar y definir los problemas a partir de la evidencia, resistiendo el salto prematuro a una solución, y avanzar mediante prototipos que se prueban de forma iterativa.
- Diseñar cómo podría funcionar el servicio a futuro y materializarlo en blueprints de servicio, mapas de recorrido y diagramas de proceso, claros para quien no es diseñador.
- Colaborar con el resto del equipo en la construcción de prototipos sencillos del servicio para probarlos con usuarios antes de desarrollarlos.

Articular e implementar

- Facilitar talleres con instituciones y actores de intereses distintos para destrabar decisiones y generar alineación.
- Mapear y comprender el ecosistema de actores involucrados en el servicio: comprender sus barreras, normativas y contextos internos, y llegar a los acuerdos que permitan implementar las mejoras.
- Trabajar codo a codo con los distintos roles del equipo: con especialistas en normativa para entender cómo la solución se ajusta al marco legal, con desarrolladores para saber qué es viable implementar, con diseñadores de interacción e investigadores para dar forma y validar cómo se verá la solución, y con quienes gestionan producto y entrega para llevarla a la práctica.
- Trabajar junto al dueño del servicio, al Product y Delivery Manager para definir la visión del servicio y empujar su ejecución desde el discovery hasta el lanzamiento del piloto.
- Contribuir activamente a la práctica de diseño de servicios de todo el programa, aportando criterio y guía a diseñadores de los distintos equipos.

Actitudes que valoramos

- Curiosidad genuina por entender cómo funcionan las cosas y por qué fallan.
- Orientación a las personas: piensas primero en quien usa el servicio, no en quien lo administra.
- Tolerancia a iterar: no te aferras a la primera solución.
- Disposición a trabajar en la intersección entre lo técnico, lo regulatorio y lo humano.
- Proactividad y autonomía para el trabajo en equipo.

Sobre formación

Valoramos formación específica en diseño de servicios. Este rol también puede encajar con personas que vienen de investigación de usuarios o UX, diseño estratégico, innovación pública, mejora de procesos, siempre que tengan una mirada centrada en las personas. Lo central es el criterio y la experiencia, no un título en particular.

Modalidad y ubicación

- Vinculación de carácter eventual asignado a proyectos
- Presencial en Santo Domingo, con flexibilidad para trabajo híbrido.

Por qué unirse

- Impacto real y a escala nacional en servicios que usan millones de personas.
- Una posición que permite trabajar en múltiples servicios y áreas del Estado.
- La oportunidad de ser parte de los pioneros en liderar una disciplina que se está conformando en la organización.
- Un equipo multidisciplinario que trabaja de forma ágil, con autonomía y foco en resultados.

Cómo postular

Enviar correo electrónico a reclutamiento@cnc.gob.do con asunto “Diseñador/a de Servicios” adjuntando CV, portfolio o enlaces a proyectos anteriores y cualquier otra información que pueda ser relevante para conocer tu experiencia.