



**VICEMINISTERIO DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
*Dirección de Gestión y Ciudadanía (DGCI)*

**PROTOCOLO DE LAS  
MESAS DE BUENAS PRÁCTICAS  
PARA FOMENTAR LA TRANSPARENCIA**

Santo Domingo, D.N.  
31 de octubre de 2018

# ÍNDICE

Presentación.....	3
I. Concepto y propósitos de las MBP .....	4
II. Estructura y organización de las mesas .....	4
III. Políticas y principios orientadores .....	5
IV. Dimensiones de abordaje de las MBP.....	6
V. Homologación del formato para el informe .....	6
VI. Órgano de seguimiento y evaluación de las MBP .....	6
VII. Resultados esperados.....	7
VIII. Edición y publicación de los Informes de las MBP. ....	7
IX. Documentos consultados.....	7

## PRESENTACIÓN

En reconocimiento de su facultad rectora y en virtud del mandato presidencial, el Ministerio de Administración Pública (MAP) dispuso mediante las Resoluciones 21-2017 y 088-2018, la creación de 12 Mesas de Buenas Prácticas (MBP), para fomentar la transparencia y la participación ciudadana responsable, como un mecanismo para impulsar e implementar la política de la buena administración en el Estado Dominicano.

La creación de mesas de buenas prácticas se inscribe dentro de las políticas de transparencia y monitoreo de la calidad de los servicios públicos, como pilares de la gestión por resultados cuyo énfasis recae en lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos, modelo de administración que constituye una de las principales metas de la actual gestión gubernamental.

A partir de la disposición de creación de la Mesas de Buenas Prácticas (MBP), entendimos pertinente elaborar un protocolo para el buen funcionamiento, homologación y sostenibilidad de las acciones a ser desarrolladas por cada una de las instituciones que conforman las mesas organizadas por sector y servicios públicos que ofrecen a la ciudadanía.

Por lo expuesto, ha sido diseñado este protocolo, como documento formal que establece los parámetros conductuales a ser observados por los miembros integrantes de las mesas; principales acciones a desarrollar para la obtención de los productos previstos por sector; y las técnicas a ser utilizadas para las actividades de investigación con carácter científico que deberá resultar de las acciones ejecutadas.

Es importante resaltar que las orientaciones contenidas en este protocolo son de estricta aplicación para las mesas, no siendo limitantes para la creación, innovación y aprendizajes que puedan surgir a lo interno de las MBP.

## **I. Concepto y propósitos de las MBP**

Encontramos en diversos textos y documentos técnicos de administración que el concepto de buenas prácticas hace referencia a acciones o experiencias que pueden ser aconsejables, sobre la base del cumplimiento de una perspectiva normativa o a unos parámetros previamente consensuados, y de lo cual se obtiene resultados positivos demostrando eficacia en un contexto determinado.

Las buenas prácticas para fomentar la transparencia y la mejora de los servicios en la administración pública, se presentan a partir del análisis del marco normativo y las políticas internas de las instituciones del Estado, basadas en la gestión de calidad y mejora continua. En este sentido, las mesas de buenas prácticas tendrán por propósito las acciones siguientes:

1ro. Integrar a los actores públicos en las 12 mesas temáticas, agrupadas por tipología del servicio público, para la reformulación de políticas y toma de decisiones ciudadanas.

2do. Construir una cultura de transparencia mediante la presentación y difusión de buenas prácticas de gestión del servicio en cumplimiento de las normativas vigentes.

3ro. Producir información precisa, oportuna y eficiente que sea o pueda ser aprovechada por los actores públicos e interesados claves de la sociedad.

## **II. Estructura y organización de las mesas**

Las mesas conforme dispone el artículo 2 de la Resolución No. 21-2017, modificado por la Resolución No. 088-2018, están conformadas por los sectores siguientes:

1. Sector Salud
2. Sector Educación
3. Sector Medio Ambiente
4. Sector Seguridad Social
5. Sector Eléctrico
6. Sector Agua
7. Sector Agropecuario
8. Sector Tierra
9. Sector Obras Públicas y Transporte Terrestre
10. Sector Cultura
11. Ministerio de la Presidencia - Sector Desarrollo y Protección Social
12. Sector Equidad y Justicia

Cada institución integrada a un sector estará representada por uno o dos representantes, según designación de la máxima autoridad de la institución participante en la mesa.

La estructura a lo interno de las Mesas de Buenas Prácticas, para garantizar su operatividad y desarrollo de las funciones asignadas, cada una de las mesas estará organizada de la siguiente forma:

- a) Un o una Coordinador (a) y un o una Suplente que serán seleccionados por votación de los miembros de la mesa el mismo día de su creación, en presencia de un o una representante técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- b) Un o una relator (a) y un o una Suplente, que deberán ser seleccionados por los miembros de la mesa en la primera convocatoria.
- c) Un o una secretario (a), que deberá ser seleccionado (a) por los miembros de la mesa en la primera convocatoria.
- d) Miembros

El rol y tareas específicas del o de la Coordinador (a), del Relator o de la Relatora (a) y del Secretario o de la Secretaria, y sus respectivos suplentes, se encuentran descritas en la Guía Metodológica de Trabajo para las Mesas de Buenas Prácticas, elaborada por el Ministerio de Administración Pública.

### **III. Políticas y principios orientadores**

El trabajo a realizar por las Mesas de Buenas Prácticas estará fundamentado en las políticas citadas a continuación:

- Las mesas estarán integradas por grupos interdisciplinarios o polivalentes para poder medir y evaluar los niveles de transparencia y calidad de los servicios.
- La selección de las buenas prácticas será realizada a partir de la ponderación de los mejores servicios de acuerdo a las normas, políticas generales de calidad aceptada y principios establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- En cada mesa tendrá presencia de uno o dos representantes de instituciones de la sociedad civil, vinculadas a los temas que son de la competencia del sector.
- La Coordinación General de las MBP, desde el Viceministerio de Servicios Públicos del MAP, será responsable de dar seguimiento a las ejecutorias de las mesas, acorde a lo establecido en este protocolo y guía metodológica para los trabajos de las MBP.
- Los funcionarios integrantes de cada mesa deberán observar un comportamiento apegado al régimen ético y disciplinario establecido en la Ley de Función Pública y los principios orientadores de las relaciones humanas y sociales resumidas en la Carta Iberoamericana de la Función Pública.

Asimismo, orientan la labor a ser desempeñada por las Mesas de Buenas Prácticas los principios descritos a continuación:

- Transparencia del servicio
- Apertura a la participación ciudadana
- Colaboración en la prestación del servicio

#### **IV. Dimensiones de abordaje de las MBP**

Para la elaboración de los trabajos a ser realizados por las MBP, en cuanto al fondo, forma y alcance, serán consideradas las siguientes dimensiones:

1. Identificación y análisis de los servicios del sector.
2. Planeación y operatividad del servicio basado en resultados
3. Sistematización de los servicios
4. Impacto en la ciudadanía

Estas cuatro dimensiones estarán detalladas en la Guía Metodológica para los trabajos de las Mesas de Buenas Prácticas, elaborada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

#### **V. Homologación del formato para el informe**

Cada una de las MBP elaborará un informe de los resultados del análisis y discusión entre posiciones asumidas por las instituciones respecto a los casos presentados en forma de debate puestos en la mesa. De estos debates se llevarán las anotaciones, las cuales una vez consensuadas servirán de insumo para la redacción del informe final a ser presentado a la Coordinación General de las MBP.

Para garantizar la homogeneidad, estandarización y calidad de los informes de las mesas, la descripción del contenido mínimo de los informes está referido en la Guía Metodológica para los trabajos de las MBP.

#### **VI. Órgano de seguimiento y evaluación de las MBP**

Dando cumplimiento al convenio de cooperación de fecha 29 de septiembre de 2017, celebrado entre los distintos órganos rectores de sistemas de control y fortalecimiento de la Administración Pública, representada por las instituciones siguientes:

- Ministerio de la Presidencia
- Ministerio de Administración Pública
- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la República
- Dirección General Presupuesto (DIGEPRES)
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
- Dirección General de Contrataciones Públicas

Estos organismos fungirán como jurado evaluativo de los informes y trabajos realizados por las mesas; siendo liderada por el Viceministerio de Servicios Públicos, en su rol de coordinador general de las MBP.

## **VII. Resultados esperados**

Al cierre de cada trimestre se habrá producido y recogido un total de 12 informes contentivos de las mejores prácticas en materia de transparencia en los servicios categorizados por los sectores. Los informes que presenten o reúnan, una mayor adecuación a los criterios establecidos en el presente protocolo serán priorizados para su edición y publicación en el Directorio de Buenas Prácticas e invitados para disertar en los benchmarking de buenas prácticas, evento que organiza el MAP de manera periódica.

## **VIII. Edición y publicación de los Informes de las MBP.**

Los informes resultados de las mesas de buenas prácticas serán editados para su publicación en el Directorio de Buenas Prácticas, espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, como constancia de la labor realizada por los sectores y facilitando la difusión de las mejores prácticas implementadas por las instituciones públicas, en materia de calidad de servicios, de conformidad con los artículos 41, 42 y 43 del Reglamento del Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (Decreto No. 111-15).

## **IX. Documentos consultados.**

- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio del 2015.
- Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013.
- Ley Núm. 247-12, Orgánica de Administración Pública, del 7 de agosto de 2012.
- Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaria de Estado de Administración Pública.
- Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, por mandato recibido por la XV Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Ciudad de Panamá, 27 y 28 de junio de 2013.
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

- Carta Iberoamericana de la Función Pública, aprobada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 26-27 de junio de 2003.
- Decreto No. 538-12, del 20 de septiembre del 2012, que crea el Viceministerio de Servicios Públicos.
- Decreto No. 111-15, del 22 de abril de 2015, aprueba el Reglamento que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).
- Resolución No. 012-2015, del 7 de abril 2015, que instruye a las Instituciones a colocar en su página Web el enlace del Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.