

VICEMINISTERIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Dirección de Gestión y Ciudadanía (DGCI)

GUÍA METODOLÓGICA DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE LAS MESAS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA FOMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA PARTICIPACIÓN CUIDADANA

Firmas	
Elaborado por: Mariel Bencosme Analista de Calidad	Revisado/Aprobado por: Elsa Segura Viceministro de Servicios Públicos

Nota: El documento revisado y aprobado con firma, se conserva en carpeta física en la Dirección de Gestión de Calidad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. OBJETO Y ALCANCE DE LA GUIA	4
1.1 Objeto de la Guía	4
1.2 Alcance de la Guía	4
1.3 Definición de Conceptos Claves	5
II. SOBRE EL CONCEPTO DE BUENAS PRÁCTICAS	7
2.1 Definición y evolución del Concepto	7
2.2 Características de las Buenas Prácticas	7
2.3 Contexto Jurídico y Organización de las MBP.....	9
2.3.1 Base Legal y Normativo de las MBP.....	9
2.3.2 Criterios de la Política de Actuación de la MBP.....	11
III. ORGANIZACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS MBP	11
3.1 Modelo de Estructura Sectorial.....	11
3.2 Estructura a lo Interno de las Mesas.....	14
▪ Máxima Dirección y Coordinación General de las MBP.....	14
▪ Coordinador (a) Interno de las MBP por Sector de Competencia.....	15
▪ Relator (a) a lo Interno de las MBP	16
▪ El o la Secretario (a)	17
▪ El o la Suplente	17
▪ Miembros	17
▪ Fiscalizador	18
IV. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE LAS MBP	18
4.1 Metodología de Estudio de Caso.....	18
4.2 Implementación Metodología de Estudio de Caso en Cuatro Fases.....	19
▪ FASE I. Reunión Inicial y Presentación.....	19
▪ Fase 2. Análisis de Contexto.....	20
▪ Fase 3. Identificación y selección de Buenas Prácticas.....	21
▪ Fase 4. Concretización del Informe de las MBP	22
V. ORIENTACIONES FINALES Y RESULTADOS ESPERADOS	23
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24

INTRODUCCIÓN

El tema de Mesas de Buenas Prácticas para fomentar la Transparencia y Participación Ciudadana en la gestión pública, constituye un mecanismo más innovador para integrar a los distintos actores de políticas públicas en un espacio de diálogo, discusión y análisis de temas comunes a la administración, de modo que les permita socializar las acciones aplicadas a una problemática determinada, visualizando estrategias que arrojen un impacto positivo y, a la vez, sirvan de punto de referencia para otras instituciones frente a situaciones similares en la gestión de los servicios públicos.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), en su condición órgano rector de la administración pública, se orienta el desarrollo de mecanismos de gestión basados en resultados, políticas y reglas del Buen Gobierno, dirigiendo a las instituciones públicas a actuar de acuerdo con los principios de legalidad, eficacia, celeridad, equidad y eficiencia, vigilando siempre la consecución del interés general y el cumplimiento de los fines del Estado, centrado en el ciudadano, en la calidad de la información y los servicios prestados.

En este contexto, el MAP emitió la Resolución No. 088-2018, que dispone la creación de doce (12) Mesas de Buenas Prácticas (MBP) correspondientes a los principales sectores de la Administración Pública, como son: Salud, Educación, Medio Ambiente, Seguridad Social, Eléctrico, Agua, Agropecuario, Tierra, Obras Públicas y Transporte Terrestre, Cultura, Desarrollo y Protección Social y la de Equidad y Justicia.

Como una forma de facilitar la integración, funcionalidad y sostenibilidad adecuadas de las Mesas de Buenas Prácticas para fomentar la Transparencia y la Participación Ciudadana, ha sido diseñada la presente GUIA, que les proporciona a los integrantes de cada una de las mesas, las directrices o pautas a seguir para identificar, medir, analizar y seleccionar acciones de buenas prácticas en materia de transparencia y control de políticas públicas de su sector, en base al principio de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Esperando que esta herramienta sea de fácil comprensión y efectiva aplicabilidad para la labor a ser desarrollada por los integrantes de las doce (12) Mesas de Buenas Prácticas, el Ministerio de Administración Pública (MAP) pone a su disposición la presente GUÍA para todos los órganos y entes del Estado dominicano.

I. OBJETO Y ALCANCE DE LA GUÍA

I.1 Objeto de la Guía

La presente guía tiene por objeto definir una metodología que, basada en los conceptos teóricos, técnicos y experiencias de los integrantes de las Mesas de Buenas Prácticas, facilite la construcción de un panorama real sobre la funcionabilidad de la gestión institucional dentro del marco de la política de transparencia y calidad del servicio que ofrece la administración a los ciudadanos y ciudadanas.

A partir del análisis y con una visión propositiva que permita poner en evidencia las buenas prácticas en materia de transparencia y calidad de los servicios prestados por la administración, identificados y analizados desde un marco general, sectorial e institucional con base en el cumplimiento de las normativas vigentes en el sector público. Del mismo modo, las MBP podrán identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas para la gestión efectiva de la política sectorial correspondiente.

Siguiendo las instrucciones descritas en esta guía, cada mesa podrá desarrollar las competencias y habilidades necesarias para elaborar un informe técnico sin precedentes, poniendo de manifiesto su originalidad, creatividad e innovación en la presentación de los mismos.

I.2 Alcance de la Guía

El uso del contenido de esta guía es de aplicación en todas las Mesas de Buenas Prácticas para Fomentar la Transparencia y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, sin distinción del sector de que se trate, luego de ser creadas y puestas en funcionamiento por el Ministerio de Administración Pública (MAP), de conformidad con las normativas vigentes que rigen esta materia.

Su contenido aplica para toda la Administración Pública, que comprende a las instituciones del gobierno central, descentralizado, autónomas y gobiernos locales en el marco de la formulación, diseño y control de las políticas públicas relativa al sector de su atribución y competencia.

La misma ha sido diseñada tomando en cuenta las distintas disciplinas que le son aplicables a los diversos sectores que integran las mesas y la pluralidad de actores vinculados en el ejercicio y desarrollo de las políticas públicas, desde la óptica de la participación ciudadana.

1.3 Definición de Conceptos Claves

Para facilitar el desarrollo de los trabajos en las Mesas de Buenas Prácticas (MBP) mediante el uso de técnicas de la comunicación efectiva y garantizar un lenguaje común a lo interno de cada mesa, a continuación, encontrarán las descripciones de los términos que serán más utilizados antes, durante y al final de la presentación de los informes técnicos de las MBP.

- **Área de Mejora:** Son todos aquellos aspectos de la organización que no funcionan de acuerdo a parámetros de excelencia, evitando de este modo presentarlos de forma negativa como “Debilidades”, e invitando así a la organización a realizar un diagnóstico de situación, en términos positivos y mirando al futuro (Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional, 2017).
- **Buen Gobierno:** gobierno que busca y promueve el interés general, la participación ciudadana, la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza, respetando todos los derechos humanos, los valores y procedimientos de la democracia y el Estado de Derecho (Código Iberoamericano de Buen Gobierno, 2006).
- **Buena Administración:** es aquella que cumple con las funciones que le son propias en democracia. Es decir, una Administración Pública que sirva a la ciudadanía, que realice su trabajo con racionalidad, justificando sus actuaciones y que se oriente continuamente al interés general. Un interés general que en el Estado social y democrático de Derecho reside en la mejora permanente e integral de las condiciones de vida de las personas” (Rodríguez-Arana, Jaime, 2013).
- **Ciudadano (a):** todo (a) habitante con respeto a la gestión pública del país en donde reside, en el ejercicio de los derechos que le confieren (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).
- **Gobierno Abierto:** es un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y

crear valor público desde y más allá de las fronteras de la burocracias estatales (Ramírez Alujas, Álvaro, 2011).

- **Participación Ciudadana:** es el medio que tiene el ciudadano para organizarse y ser parte de los procesos de toma de decisiones, cooperar de manera responsable con las instituciones del Estado y demandar de ellas una actuación responsable de ser necesario.
- **Políticas Públicas:** programas de acción que representan la realización concreta de decisiones colectivas y el medio usado por el Estado en su voluntad de modificar comportamientos mediante el cambio de las reglas de juego operantes hasta entonces (Roth, A. N., 2002).
- **Sector:** parte de una clase o de una colectividad que presenta caracteres peculiares.
- **Transparencia:** es un valor indispensable en la tarea de desempeñar de la mejor manera las funciones sociales y laborales, sobre todo cuando se refiere a personas que ejercen algún tipo de cargo público.
- **Eficacia:** alcanzando los objetivos y líneas de acción planteadas en el inicio de intervención y determinados por la práctica.
- **Eficiente:** hacer un uso adecuado de todos sus recursos.
- **Sostenible:** acción que cuenta con la estructura económica, organizativa y técnica que hace posible su práctica de forma sistemática.
- **Flexible:** porque se adapta a las necesidades de sus clientes y/o los cambios en el contexto.
- **Participativa:** se desarrolla gracias a una amplia participación ciudadana y/o de los miembros de la organización, aportando sus ideas y participando de la mayor parte del proceso.
- **Diversidad:** destaca los distintos actores implicados, para aportar una mayor objetividad y profundidad de la participación, conocimiento de la práctica y aportando a la calidad.

II. SOBRE EL CONCEPTO DE BUENAS PRÁCTICAS

2.1 Definición y Evolución del Concepto.

El uso del término Buenas Prácticas en materia de servicio tiene su origen en el sistema de gestión empresarial, cuyo enfoque se fundamentaba en la productividad y eficacia de los bienes y servicios ofrecidos al cliente. Por ello, el concepto de Buenas Prácticas está vinculado al sistema o modo de gestión del trabajo en el cual se requiere de la colaboración e implica el intercambio de ideas y experiencias que permitan realizar el trabajo con calidad para cumplir con los objetivos propuestos.

Como concepto administrativo ha ido evolucionando extrapolándose su aplicación a la administración pública dentro del proceso de reforma y modernización de los Estados iberoamericanos, que apuntan al desarrollo de la gestión por resultados, gobierno abierto y de calidad de los servicios en el Estado democrático, social y de derecho.

El concepto de “Buenas Prácticas”, se define como las acciones, iniciativas o proyectos iniciados por organizaciones no gubernamentales o de base, organismos públicos o bien por el sector privado, que puedan servir como modelo de los que otros podrían aprender o adaptar a sus propias situaciones¹.

También se definen las “Buenas Prácticas” como una manera de actuar que ofrece unos resultados concluyentes y que en su puesta en práctica pueden mostrar una innovación respecto a lo que se hace hasta el momento².

Para otros, una “Buena Práctica” es la innovación que permite mejorar el presente y, por tanto, es o puede ser un modelo o norma en determinado sistema³.

2.2 Características de las Buenas Prácticas

¹ Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC). “Protocolo para la recogida de buenas prácticas en intervenciones sociales”, 1998.

² Braslavsky, C., Abdoulaye Anne, A. y Patiño, M. I., 2003

³ Pablos Pons, J. de y González Ramírez, T., 2007

Partiendo de las distintas definiciones mencionadas, podemos describir las características principales que permiten distinguir una “Buena Práctica” en la gestión pública, a través de los postulados siguientes:

- a) Hace referencia a una acción cuyos hechos sean evidenciables, no bastan las intenciones de la acción.
- b) Conlleva una visión prospectiva de la realidad institucional, abierta al cambio y a la innovación en un contexto específico.
- c) Se manifiesta por una necesidad que ha sido identificada mediante la evaluación de cierta característica en una población definida y que requiere de la modificación y mejora que apunta a un objetivo definido, pertinente y realista.
- d) Introduce nuevos elementos o mejoras a la acción existente con el objetivo de perfeccionar su funcionamiento interno y su relación con el entorno (innovar).
- e) Está fundamentada en un modelo lógico y conjunto de pasos ordenados racionalmente y diferenciados entre sí.
- f) Se apoya en el desarrollo de estrategias basadas en la evidencia (teóricas o de experiencias), que pueden ser tanto externas como originarias de la propia institución.
- g) Está bien documentada, con toda la información de fácil acceso y en formato reutilizable que permita la transferencia y aplicación en otras instituciones.
- h) Tiene que ser efectiva, mostrar que con su aplicación se consigue un impacto positivo y observable en un contexto determinado.
- i) Debe responder al principio de eficacia, eficiencia, sostenibilidad, flexibilidad, participativa y la diversidad, garantizando la calidad en la práctica.
- j) Destaca los recursos humanos especializados y claramente definidos en el proceso.

- k) Se dispone de un sistema de seguimiento a los resultados, con indicadores de cumplimiento y mecanismos de retroalimentación y mejora.
- l) Tiene definido un procedimiento para su implementación de manera práctica.
- m) Se realiza apegada a los principios éticos previamente establecidos en la misión, visión y valores de la institución.

2.3 Contexto Jurídico y Organización de las MBP

2.3.1 Base Legal y Normativo de las MBP

Las políticas generales que orientan la creación y funcionamiento de las mesas están alineadas con el marco normativo de la gestión pública dominicana que ha revolucionado el concepto de transparencia, rendición de cuentas, control de corrupción e incorpora la política de calidad en el servicio público. A su vez responde al Eje No. III del Programa de Gobierno 2016-2020 sobre la “Consolidación de una institucionalidad pública, cada vez más eficiente, transparente y participativa”.

Dado que las nuevas corrientes de gestión posicionan al Ciudadano en el centro de la Administración, a partir del establecimiento de los principios constitucionales que rigen a la administración, al servicio público y la visión de desarrollo de una democracia participativa y ciudadanía responsable, establecida por la Estrategia Nacional de Desarrollo, la cual indica como línea de acción la “consolidación y promoción de la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la gestión de lo público”. Por ello, en cada mesa estarán presentes representantes de la sociedad civil, con pleno conocimiento de las atribuciones y competencias del sector en el cual participa.

El ordenamiento jurídico al cual hacemos referencia es el siguiente:

Matriz No. 1

**Relación de Principales Normativas vinculadas a las MBP para fomentar la
Transparencia y la Participación Ciudadana en la gestión pública**

Ordenamiento Jurídico	Artículo Vinculado	Disposición
Constitución Dominicana del 13 de junio de 2015.	Art. 138	Establece los principios en la actuación de la Administración Pública.
Ley No. 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo.	Objetivo General 1.1.3	-Democracia participativa y ciudadanía responsable. Línea de acción: Consolidar y promover la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la gestión de lo público.
Ley No.107-13, del 6 de agosto de 2013, Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimientos Administrativos.	Art. 4	Reconoce el derecho a la buena administración y los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública.
Ley No. 247-12, Ley Orgánica de la Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.	Art. 1	Establece los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
Ley No. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008.	Art. 8	Establece las atribuciones de la Secretaria de Estado de Administración Pública, actual Ministerio.
Decreto No. 538-12, del 20 de septiembre del 2012.	Art. 4	Crea el Viceministerio de Servicios Públicos.
Decreto No. 111-15, del 22 de abril de 2015, que aprueba el Reglamento que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).	Art. 3	El Viceministerio de Servicios Públicos es el órgano coordinador del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual tiene como objetivo principal promover la mejora continua de la calidad de los servicios públicos, a través de la investigación, la participación ciudadana, y el uso de las tecnologías de información y comunicación.
Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, del 27 y 28 de junio de 2013.	Completa: sus 6 capítulos y artículos	Basada en una política y principios que sirven de fundamento para la buena administración pública, el derecho de la participación ciudadana en la gestión pública, procesos y mecanismos que permiten su implementación en un Estado democrático, social y de derecho.
Convenio firmado entre el Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Administración Pública, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Dirección	Artículo Primero	Tiene por objeto “promover la participación de LAS PARTES en lo referente a la integración de las Mesas de Buenas Prácticas para fomentar la transparencia y un gobierno más participativo que interrelacione eficientemente con el ciudadano en

General Presupuesto (DIGEPRES),
Dirección General de Ética e Integridad
Gubernamental y Dirección General de
Contrataciones Públicas

la gestión pública, aunando esfuerzos conjuntos
en el alcance de los objetivos previstos y fomentar
la eficiencia y la transparencia de las funciones.

2.3.2 Criterios de la Política de Actuación de las MBP

Como criterios orientadores de la política general a ser desarrollada de manera funcional en los informes técnicos de las Mesas de Buenas Prácticas, se apuntan los siguientes:

- 1) Estar basados y procurar el aseguramiento de la gobernabilidad y uso eficiente de los mecanismos de transparencia.
- 2) Servir de impulso y fomento del desarrollo de la cultura de demanda ciudadana y calidad del servicio.
- 3) Deben apuntar a la alineación de la gestión de los servicios hacia el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenibles y metas país.

En cada informe técnico presentado por las Mesas de Buenas Prácticas serán ponderados estos tres criterios al momento de dilucidar si se trata o no de una Buena Práctica del sector.

III. ORGANIZACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS MBP

3.1 Modelo de Estructura Sectorial

En el modelo se siguen los parámetros establecidos para una estructura sectorial que agrupa las principales instituciones responsables de servicios públicos básicos y fundamentales para mantener la dinámica económica, social y política, cuyo impacto se vea reflejado de manera directa en las condiciones y calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas en el Estado dominicano. Los sectores e instituciones que integran cada mesa, son las siguientes:

- I. **Sector Salud:** Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Consejo Nacional de Drogas (DNCD), Consejo Nacional para el VIH y el SIDA, Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia, Consejo Nacional de Población y Familia, Servicio Nacional de Salud (SNS).

2. **Sector Educación:** Ministerio de Educación, Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros (ARS-SEMMA), Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA), Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y el Ministerio de Deportes y Recreación .
3. **Sector Medio Ambiente:** Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Jardín Botánico, Acuario Nacional, Zoológico Nacional, Administración General del Parque Nacional Mirador del Norte.
4. **Sector Seguridad Social:** Ministerio de Trabajo, Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Administradora de Estancias Infantiles Salud Segura (AEI-SS), Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARL-SS), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Segura Nacional de Salud (SENASA), Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).
5. **Sector Eléctrico:** Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), Superintendencia de Electricidad (SIE), Empresa de Trasmisión Eléctrica Dominicana (ETED), Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID), Unidad de Electrificación Rural y Sub-Urbana (UERS), Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDEESTE), Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A. (EDENORTE), Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur, S.A. (EDESUR).
6. **Sector Agua:** Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Santo Domingo (CAASD), Corporación de Acueducto y Alcantarillados de Santiago (CORAASAN), Corporación de Acueductos y Alcantarillados de La Romana (COAAROM), Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Moca (CORAAMOCA), Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPLATA), Corporación de Acueductos y Alcantarillados de La Vega (CORAAVEGA) y la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Boca Chica (CORAABO).

7. **Sector Agropecuario:** Ministerio de Agricultura, Dirección General de Ganadería, Instituto Azucarero Dominicano (INAZUCAR), Banco Agrícola de la República Dominicana, Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE), Consejo Dominicano de Pesca y Agricultura (CODOPESCA), Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF), Dirección General de Riesgos Agropecuarios, Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF), Instituto de Estabilidad de Precios (INESPRE), Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO), Instituto Nacional de la Uva (INUVA), Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios (MERCADOM), Aseguradora Agropecuaria Dominicana (AGRODOSA) y el Instituto Agrario Dominicano (IAD).
8. **Sector Tierra:** Consejo Estatal del Azúcar, Dirección General de Bienes Nacionales, Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado y la Dirección General de Catastro Nacional.
9. **Sector Obras Públicas y Transporte Terrestre:** Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, Departamento Aeroportuario (DA), Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOI), Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación y la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT).
10. **Sector Cultura:** Ministerio de Cultura, Dirección General de Bellas Artes, Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), Biblioteca Nacional, Teatro Nacional, Dirección General de Museos, Centro Nacional de Artesanía (CENADARTE) y el Archivo General de la Nación (AGN).
11. **Ministerio de la Presidencia/Sector Desarrollo y Protección Social:** Administradora de Subsidios Sociales, Despacho de la Primera Dama, Dirección General de Programas

Especiales de la Presidencia, Dirección General del Programa “Progresando con Solidaridad (PROSOLI), Plan de Asistencia Social de la Presidencia, Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial y la Dirección General de Comunidad Digna.

12. Sector Equidad y Justicia: Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), Ministerio de Defensa, Ministerio de la Mujer (MMUJER), Ministerio de la Juventud, Policía Nacional, Ministerio Público y la Suprema Corte de Justicia.

3.2 Estructura a lo Interno de las Mesas.

Cada sector de Mesa de Buenas Prácticas, en su primera reunión habrá de elegir al equipo que liderará y coordinará los trabajos a ser realizados por las Mesas, asumiendo el compromiso por el grupo que integra cada sector ante el Coordinador General de las Mesas de Buenas Prácticas, es decir ante el Viceministro de Servicios Públicos del MAP, tal como lo establece el Protocolo de las MBP. Dicho equipo de gestión queda conformado por:

- **Coordinador General de las Mesas de Buenas Prácticas**
 - a) Un o una Coordinador (a) y Suplente
 - b) Un o una Relator (a) y Suplente
 - c) Un o una Secretario (a)
 - d) Miembro
 - e) Fiscalizador

- **Máxima Dirección y Coordinación General de las MBP**

El direccionamiento de las Mesas de Buenas Prácticas para Fomentar la Transparencia y Gestión de la Participación Ciudadana en la Administración del Estado, está a cargo del órgano colegiado conformado por 7 representantes de los organismos rectores de políticas de monitoreo, control y evaluación, responsable de velar por el proceso seguido por las mesas de acuerdo al Decreto No. 111.15 y convenio de gestión interinstitucional de 2016.

Estos órganos de manera conjunta y coordinada son los responsables de las siguientes funciones:

- Validar el proceso de creación y puesta en funcionamiento de las Mesas, de acuerdo con la Resolución No. 21-2017 y la Resolución No. 088-2018.
- Validar el Protocolo de las Mesas de Buenas Prácticas elaborado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), como documento formal que establece las directrices generales para el adecuado funcionamiento de las Mesas.
- Trazar las líneas de acción para la elaboración del plan de trabajo de las diferentes Mesas de Buenas Prácticas.
- Validar que, en la elaboración de los informes contentivos de los trabajos de las Mesas, sean utilizados mecanismos fiables y útiles para el seguimiento y control establecido en el Protocolo.
- Verificar que, en el proceso de identificación de buenas prácticas se haya realizado siguiendo cada uno de las etapas establecidas en la Guía Metodológica de Elaboración de los Informes de las MBP.
- Certificar, mediante el levantamiento de Acta de Reunión, los resultados de las mejores prácticas de las diferentes Mesas, en cada periodo evaluado.
- Conocer las impugnaciones y las reclamaciones de las Mesas, y dirimir conflictos que puedan surgir entre los participantes de las Mesas, que sean sometidos para su consideración y opinión técnica de resolución de conflictos.
- Firmar autorizando los informes de las Mesas previos a ser publicados en el Directorio de Buenas Prácticas, espacio virtual de acceso en el portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Para las reuniones se requiera un quorum de la mitad más uno de los integrantes del órgano colegiado de la Coordinación General de las MBP para conocer y aprobar los instrumentos de gestión de las Mesas y la validación de los informes técnicos presentados por las distintas mesas de sector en la Administración Pública.

a) Coordinador (a) de MBP de sector de competencia

El Coordinador o la Coordinadora de la Mesa es la persona responsable de garantizar que se cumpla con los objetivos propuestos por la Mesa, siguiendo cada paso establecido por la metodología descrita en la presente guía.

Tiene como objetivo principal dirigir y supervisar que los representantes de las instituciones que conforman la Mesa del sector, cumplan con sus obligaciones y responsabilidades, según su designación institucional y plan de trabajo establecido.

Descripción de sus principales responsabilidades:

- Coordinar, programar y ejecutar las actividades de la mesa con el fin de lograr las metas/actividades asignadas y resultados previstos con la creación de la Mesa.
- Dirigir y coordinar la elaboración del plan de trabajo y determinar las asignaciones de tareas a cada miembro de la Mesa.
- Programar y supervisar la elaboración del informe técnico referente a su sector, identificando las Buenas Prácticas aplicada o propuestas y sus respectivos debates.
- Coordinar el diseño detallado del sistema, método y procedimiento para las convocatorias a las reuniones, registro y control de las mismas a lo interno de la mesa.
- Presentar el informe de la Mesa en la materia de su competencia en el acto de socialización de los informes de Buenas Prácticas que organiza el MAP.

b) Relator (a) a lo Interno de la MBP

El Relator o la Relatora es la persona responsable de llevar las anotaciones y compilar los aspectos más relevantes de los temas tratados en las reuniones de las mesas, a fin de presentar de manera resumida los puntos de consensos y los no consensuados por todos los miembros de la mesa.

Descripción de sus principales responsabilidades:

- Llevar las anotaciones sobre los aspectos relevantes de los temas sometidos al análisis y debates en las reuniones de la Mesa del sector.
- Elaborar una síntesis de las lecciones aprendidas sobre los temas tratados a nivel de debate en las reuniones de la Mesa.
- Presentar ante los miembros de las mesas los resultados arribados a partir de las anotaciones realizadas en las reuniones.

- Llevar registro de los informes citados, propuestas y recomendaciones concernientes al sector correspondiente, que han sido objeto de análisis y debates en las reuniones de la Mesa.
- Colaborar con los trabajos de la mesa, asumiendo las funciones que sean necesarias para la consecución de los objetivos propuestos en la Mesa.

c) El o la Secretario (a)

El o la Secretario (a) es la persona responsable de asistir al Coordinador o la Coordinadora interna de la Mesa en el sector asignado, en relación a las actividades programadas y ejecutadas por la Mesa.

Descripción de sus principales responsabilidades:

- Llevar una matriz de registro con los principales datos de los integrantes de la Mesa.
- Llevar el control de los puntos de agenda de las reuniones de Mesa
- Realizar las convocatorias para las reuniones de trabajo de la Mesa.
- Llevar las minutas de reunión y los registros de las mismas en el libro destinado a tales fines.
- Organizar y llevar registro de los documentos comunes a las instituciones que integran la Mesa del sector, como son: contratos, convenios, informes, correspondencias recibidas o remitidas por la Mesa.
- Mantener organizada una carpeta digital de los trabajos que realizados por la Mesa.
- Colaborar con los trabajos de la mesa, asumiendo las funciones que sean necesarias para la consecución de los objetivos propuestos en la Mesa.

d) El o la Suplente

Es la persona designada para representar, colaborar o asumir las funciones asignadas al titular de la posición en caso de ausencia, dimisión o exclusión del miembro titular de Coordinador, Relator o Secretario. Son parte importante para la gestión de las Mesas, aunque no tienen funciones específicas en su calidad de suplente.

e) Miembros

Son todos los (as) funcionarios (as) designados por la máxima autoridad de los órganos y entes públicos que le representan en la Mesa de Buenas Prácticas para fomentar la transparencia y participación ciudadana en la gestión pública del sector de su competencia.

Descripción de sus principales responsabilidades:

- Asistir a las reuniones convocadas por el secretario en nombre del coordinador de la Mesa.
- Colaborar con los trabajos de la mesa, asumiendo las funciones que sean necesarias para la consecución de los objetivos propuestos en la Mesa.

f) Fiscalizador

Serán los representantes de las instituciones de la Sociedad Civil.

IV. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE LAS MBP

4.1 Metodología de Estudio de Caso

La metodología a seguir para la elaboración y presentación de los informes de Buenas Prácticas en materia de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública, responde a un diseño y estilo sencillo, práctico y amigable, siguiendo el método de estudio de casos, tal como se describe a continuación:

Uso del diseño y estilo narrativo: describiendo los elementos básicos, eventos esenciales y actividades principales que se desarrollan en la actuación de la administración frente al ciudadano, función que se materializa mediante la prestación del servicio.

Aplicación del método descriptivo: el método que aplica para la elaboración del informe técnico de las MBP es de carácter descriptivo, que surge y forma parte de la observación directa y el análisis, sin recurrir a la experimentación y comprobación de las acciones ejecutadas por la administración.

4.2. Implementación de la Metodología de Estudio de Caso en Cuatro Fases

FASE I. Reunión Inicial y Presentación

En principio esta fase corresponde al Ministerio de Administración Pública (MAP), en su rol de coordinador general de las MBP, dar inicio formal a la puesta en marcha de las 12 MBP, mediante la celebración de la primera reunión para la presentación y entrega, a cada miembro de mesa, del protocolo a ser observado por las mesas creadas en la Resolución No. 088.2018. En dicha reunión participan los representantes de las instituciones que conforman los distintos sectores de la Administración Pública.

Primera actividad: Selección del personal para liderar los trabajos internos de la mesa.

Una vez socializado el protocolo, se procede a la realización de su primera actividad como equipo de trabajo, la cual consiste en la selección del personal que liderará a lo interno la mesa del sector, a través de las votaciones de los integrantes de las mesas, quedando designado en esta reunión el o la coordinador (a), el o la relator (a), el o la secretario (a) y los respectivos suplentes tal como lo indica el protocolo. Además, se pondrán de acuerdo sobre el lugar en el cual celebrarán sus reuniones y posibles fechas de reunión.

Segunda actividad: Socialización de la Guía para la elaboración del informe.

Los integrantes de las distintas Mesas realizarán reunión de equipo para la socialización del contenido de la presente Guía, en la cual se podrán hacer acompañar del personal técnico de la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, MAP, para responder inquietudes que puedan surgir en el momento sobre el contenido de la guía y recibir orientaciones generales sobre su uso y aprovechamiento efectivo de la misma.

En caso de requerir la asistencia del personal técnico de la Dirección de Gestión y Ciudadanía, deberá ser informado vía correo electrónico al personal de esa dirección indicando fecha, lugar y hora de la reunión que tienen programado para dicho encuentro.

Tercera actividad: Elaboración del Plan de Trabajo

Cada mesa elaborará su plan de trabajo correspondiente a un año de gestión, estableciendo estrategias, objetivos, metas y actividades, responsables, indicadores y mecanismos de verificación para el control de las actividades ejecutadas. A partir de la formulación del plan será diseñada la ruta crítica del proceso para facilitar el desarrollo del plan.

FASE 2. Análisis de Contexto

En esta fase se hará una revisión general y pormenorizada de las normas que disponen los servicios a cargo del sector, analizándolos desde la administración y su relación con el ciudadano, si cumple con el principio de transparencia y responde a las voluntades expresadas, medios de control y evaluación de la calidad de los servicios, así como el impacto percibido por la ciudadanía.

Primera actividad: Recopilación de información y datos relevantes

Consiste en la búsqueda y puesta sobre la mesa de las documentaciones relevantes como son: Leyes, Decretos, Resoluciones, Normas, instrumentos de gestión e informes vinculados a los temas del sector. Cada integrante de mesa aportará y resumirá las documentaciones referentes a la institución que representa, completando una matriz de análisis del contexto.

Para este análisis harán uso de los resultados de informes institucionales, mediciones a través de encuestas, y los datos globales y concluyentes en aspectos vinculados a las políticas públicas del sector e impacto en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), con enfoque en la cultura de derecho de las personas.

Segunda actividad: Selección de organizaciones civiles como integrantes de las Mesas.

En esta etapa se integran los representantes de las organizaciones de la sociedad civil relacionada con la temática del sector para formar parte de la Mesa. Estas organizaciones actuarán como fiscalizadoras, con capacidad de validar la buena práctica presentada por la Mesa.

Cada Mesa reunida trabajará en la escogencia de organizaciones de la sociedad civil vinculada al sector, partiendo del listado de organizaciones deberán seleccionar dos de estas, cuya labor social sea reconocida, observando su legalidad, formalidad, transparencia e integralidad de sus representantes y gestión realizada ante el sector en específico.

En este aspecto, la Mesa deberá comunicar a la Coordinación General de las Mesas de Buenas Prácticas las organizaciones seleccionadas y motivos que le mueven para solicitar la inclusión de estas en su Mesa. Además, deberá realizar el contacto, mediante comunicación de solicitud a la organización para que forme parte de la Mesa del sector de buenas prácticas y convocatoria a participar en la próxima reunión programada.

Tercera actividad: Detección de líneas de acción en común.

Luego de analizado el contexto, harán la revisión de los planes institucionales, permitiendo identificar las similitudes de acciones y diferencias existentes entre las instituciones en contraste con lo dispuesto en la Ley, lo definido en los planes y la operatividad de las mismas, es decir, como se ejecuta y da respuestas a las demandas de servicios o productos demandados por la ciudadanía.

FASE 3. Identificación y Selección de Buenas Prácticas

Internalizadas las conclusiones producto del análisis del contexto a lo interno de la Mesa, cada representante de institución identificará y presentará las prácticas consideradas “buenas” que responden de forma positiva a los criterios y características de una “buena práctica” en la gestión pública, determinando la sistematización e impacto de la misma en la ciudadanía. Para ello, responderán a las siguientes preguntas:

- 1) ¿Cuál es el título dado a la buena práctica?
- 2) ¿En qué consiste esa buena práctica?
- 3) ¿Cómo se enfoca al ciudadano?
- 4) ¿Cuáles resultados se obtienen?
- 5) ¿Cómo impacta en la ciudadanía?

El título de la buena práctica deberá resumirse entre 6 o 15 palabras, expresado de forma puntual la acción que involucra la buena práctica y a quién beneficia.

En relación a describir **en qué consiste esa buena práctica**, no es más que narrar que dio lugar a la iniciativa, como fue gestionada (planeada, ejecutada, controlada y evaluada) en la institución.

Partiendo de la premisa que la gestión pública tiene su **enfoque en el ciudadano**, esta puede ser de manera directa o indirecta, así como puede estar fundamentada en distintas categorías o renglones de su vida social, aquí será necesario precisar en qué aspecto toca esta buena práctica al ciudadano, social, económico, político u otro aspecto más específico según el sector.

En cuanto a **los resultados** hace referencia al logro de lo esperado de la acción, que impacto es observado a partir de la puesta en marcha de la práctica, que está siendo analizada para ponderar si ha sido una buena práctica a partir de la valoración de sus resultados y si ha cumplido de manera estricta con las normativas de control y rendición de cuentas por parte del Estado.

Por último, el aspecto más importante, presentar los **aportes recibidos** por la ciudadanía, indicando en cuál o cuáles categorías se ve manifestada la buena práctica y cumplido con los principios de la buena administración en materia de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública. Entre estos aportes, se pueden citar a modo de ejemplo: enfoque de atención al ciudadano, incidencia de la participación del ciudadano, instrumento de control de corrupción, mejor acceso a la información, manejo y control de las quejas por servicio, entre otros aportes.

FASE 4. Concretización del Informe de las MBP

La elaboración del informe técnico consiste en consolidar los resúmenes elaborados de las actividades desarrolladas en cada una de las fases anteriores, para lo cual es necesario el cumplimiento de las orientaciones ofrecidas en esta guía.

Para estandarizar los informes técnicos sobre las Buenas Prácticas identificadas y analizadas por las mesas de buenas prácticas de los 12 sectores principales de la Administración Pública, su estructura final estará sujeta a los lineamientos y esquema siguiente:

- Portada: nombre del sector y título de la Buena Práctica
- Contexto práctico del sector a modo de introducción
- Sistematización de la Buena Práctica, de forma precisa y concisa (según lo establecido en el esquema presentado en la fase 3).

- Resultados y lecciones aprendidas
- Referencias bibliográficas

A modo de relato y siguiendo la estructura lógica, clara y consistente del esquema presentado, cada mesa elaborará su informe técnico sin mayores obstáculos que los previstos en el desarrollo de una metodología de trabajo en equipo y en el campo de la Administración Pública.

V. ORIENTACIONES FINALES Y RESULTADOS ESPERADOS

Los informes técnicos de Buenas prácticas serán publicados en el Directorio de Buenas Prácticas en el portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos del MAP, para su difusión, socialización y consulta a los ciudadanos, instituciones públicas, privadas y la sociedad civil; del mismo modo, servirán de referentes del nivel de avances mostrados y logros alcanzados por las instituciones públicas en materia de transparencia en la gestión del Estado dominicano.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Braslavsky, C., Abdoulaye Anne, A. y Patiño, M. I., 2003.
- Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC). “Protocolo para la recogida de buenas prácticas en intervenciones sociales”, 1998.
- Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, del 27 y 28 de junio de 2013.
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009.
- Código Iberoamericano de Buen Gobierno, aprobado por la VIII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Montevideo, Uruguay, 22 y 23 de junio de 2006.
- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- Convenio firmado entre el 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 y Dirección General de Contrataciones Públicas
- Decreto No. 111-15, del 22 de abril de 2015, que aprueba el Reglamento que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).
- Decreto No. 538-12, del 20 de septiembre del 2012.
- Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional, Ministerio de Administración Pública, 2017.
- La Ley No. 247-12, Ley Orgánica de la Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.
- La Ley No.107-13, del 6 de agosto de 2013, Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimientos Administrativos.
- Ley No. 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Ley No. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Pablos Pons, J. & González Ramírez, T., 2007. Modelos de “buenas prácticas” con TIC apoyados en las políticas educativas., 222, 2007, p. 36-41.
- Ramírez Alujas, Álvaro, 2011.
- Rodríguez-Arana, Jaime (2013). El derecho a una buena Administración para los ciudadanos: un modelo global de administración. La Coruña. Editorial NetBiblo

- Roth, A. N., (2002) Políticas Públicas: Formulación, implementación y evaluación. Bogotá: Ediciones Aurora.