



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

**NUMERO:** 211-10

**CONSIDERANDO:** Que la nueva Constitución de la República consagra el principio de la calidad en los servicios públicos prestados por el Estado, los cuales están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo.

**CONSIDERANDO:** Que el Marco Común de Evaluación (CAF) es una herramienta de gestión de la calidad total inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), y en el Modelo de la Universidad Alemana de Ciencias Administrativas de Speyer, basado en la premisa de que los resultados excelentes en el rendimiento de la organización, en los ciudadanos/clientes, en las personas y en la sociedad se alcanzan por medio de un liderazgo que dirija la estrategia y planificación, las personas, las alianzas, los recursos y los procesos.

**CONSIDERANDO:** Que la aplicación de este modelo impulsa mejoras en la prestación de servicios públicos, promueve el aprendizaje organizacional y contribuye a aumentar el rendimiento, incrementando así la orientación de la Administración Pública al ciudadano.

**CONSIDERANDO:** Que el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias promueve la mejora continua en las instituciones del Estado a favor de la modernización y la implantación de una cultura de la calidad en la Administración Pública.

**CONSIDERANDO:** Que es necesario promover procesos de modernización administrativa encaminados a adaptar la estructura y el funcionamiento de los servicios públicos a los nuevos estándares de calidad en los servicios que demandan los ciudadanos.

**CONSIDERANDO:** Que las Cartas Compromiso al Ciudadano constituyen una herramienta que propende a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, contribuyendo al establecimiento de estándares de gestión en las instituciones, a través de la innovación y búsqueda de la excelencia.

**CONSIDERANDO:** Que el Estado Dominicano requiere de la consolidación de una cultura que priorice la eficiencia y efectividad de los procesos y prestación de servicios de calidad que permitan la mejora continua de la gestión pública.



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

**CONSIDERANDO:** Que en el marco de los objetivos estratégicos expresados mediante la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública se procura el establecimiento de un enfoque común, tendente al desarrollo de compromisos de calidad.

**VISTA** la Constitución de la República Dominicana del 26 de enero de 2010.

**VISTA** la Ley No.41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

**VISTO** el Decreto No. 56-10 del 6 de febrero de 2010 que cambia la denominación de Secretarías de Estado por Ministerios.

**VISTO** el Decreto No.516-05 de} 20 de septiembre de 2005 que crea el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público.

**VISTA** la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, de 27 de Junio de 2008.

**VISTO** el Convenio de Colaboración entre la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad y la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP), del 16 de marzo de 2006.

**VISTA** la Carta Iberoamericana de la Función Pública, del 27 de Junio de 2003.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 128 de la Constitución de la República, dicto el siguiente

## **D E C R E T O:**

### **DEL MODELO CAF (MARCO COMUN DE EVALUACION)**

**ARTÍCULO 1.-**Se declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF, -Marco Común de Evaluación- en la Administración Pública, cuyos objetivos fundamentales son:

1. Introducir a la Administración Pública en su ámbito centralizado y descentralizado de forma progresiva, en los principios de la gestión de la calidad total y guiarla por medio del conocimiento y la utilización de una autoevaluación, a partir de la planificación y el desarrollo de actividades hasta completar el ciclo "Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar" (PDCA);
2. Facilitar la autoevaluación de una organización pública con el fin de obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora;



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

3. Hacer de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de la calidad.
4. Facilitar la implantación de buenas prácticas (benchieaming), entre las organizaciones públicas.

**PARRAFO:** El Modelo no excluye la aplicación de otras herramientas como las Normas de Certificación ISO, Cuadro de Mando Integral, Seis Sigma, Carta Compromiso al Ciudadano y otras.

**ARTÍCULO 2.-** El Modelo CAF proporciona a las organizaciones del sector público dominicano una herramienta mediante la cual puedan autoevaluarse y así detectar fortalezas y áreas de mejora, permitiéndoles la construcción de planes a fin de coadyuvar en la implementación de técnicas de gestión de la calidad para mejorar su rendimiento.

**ARTICULO 3.-** Las instituciones públicas podrán auxiliarse de entidades consultoras o profesionales para el desarrollo e implementación del modelo CAF, previa aprobación del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**ARTICULO 4.-** Se crean en cada dependencia del Estado, los Comités Institucionales de la Calidad como instancias de coordinación y apoyo al Ministerio de Administración Pública (MAP) en todo lo concerniente a la aplicación del modelo CAF en sus instituciones.

**PARRAFO:** En un plazo no mayor de quince (15) días a partir de su conformación, las instituciones comunicarán por escrito al Ministerio de Administración Pública (MAP), los integrantes de los Comités Institucionales de la Calidad.

#### **DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRACTICAS PROMISORIAS**

**ARTÍCULO 5.-** Las instituciones públicas cuando hayan realizado su autoevaluación en el marco del proceso y plazos establecidos podrán postular al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público, previa presentación de una memoria y en base a las condiciones de participación.



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

**PARRAFO.-** En caso de premiación o reconocimiento, las instituciones se comprometen a compartir sus experiencias y avances destacando los aspectos relevantes en la prestación de los servicios al ciudadano, y desarrollar una estrategia de difusión a través de videos, publicaciones, actividades de formación y otras, la cual será acordada con el Ministerio de Administración Pública (MAP).

**ARTÍCULO 6.-** Las instituciones públicas están obligadas a autoevaluarse anualmente, según lo indicado en el Artículo 2, independientemente de su postulación o no al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, y a entregar al MAP los resultados entre los meses de abril y junio de cada año.

**ARTÍCULO 7.-** El Ministerio de Administración Pública (MAP), de conformidad con lo establecido en el presente decreto, tendrá a su cargo la organización y desarrollo del Premio, el cual será entregado en el marco de la celebración de la semana de la calidad.

**PARRAFO:** A tales fines, el Ministerio de Administración Pública (MAP), deberá diseñar y divulgar el proceso correspondiente.

**ARTÍCULO 8.-** Las instituciones postulantes que resulten ganadoras, serán galardonadas de acuerdo a las categorías siguientes: Gran Premio, Medalla de Oro, Plata, Bronce y Reconocimiento a Prácticas Promisorias.

**ARTÍCULO 9.-** El Ministerio de Administración Pública (MAP), tendrá a su cargo la designación de las entidades que conformarán el Jurado del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público, el cual estará compuesto por entidades públicas vinculadas a la Gestión de la Calidad, académicas, sociedad civil e instituciones públicas no postulantes al Premio.

**ARTÍCULO 10.-** Las entidades galardonadas adquieren el derecho de postular a premios regionales e internacionales como el Premio Iberoamericano de la Calidad, otorgado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), y otros, observando siempre las bases de los mismos.

#### **DE LAS CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO**

**ARTÍCULO 11.-** Se declara de carácter obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública, cuyos objetivos fundamentales son:



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

- 1) Facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios públicos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- 2) Fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer -de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- 3) Hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos superiores de la Administración del Estado.
- 4) Transparenciar la gestión de los servicios públicos.

**ARTÍCULO 12.-** El Ministerio de Administración Pública (MAP), aprobará mediante Resolución las Cartas Compromisos elaboradas por las diferentes instituciones públicas, partiendo de lo establecido en la "Guía para el Desarrollo de Cartas Compromiso".

**PARRAFO.-** Las Cartas Compromiso aprobadas deberán utilizar en su publicación el logo del Programa Carta Compromiso al Ciudadano y el logo del Ministerio de Administración Pública (MAP), como muestra de que dicha Carta cumple con todas las disposiciones establecidas dentro del Programa Carta Compromiso al Ciudadano.

**ARTÍCULO 13.-** El Ministerio de Administración Pública (MAP) evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas. Con dicha evaluación se garantiza la veracidad de las informaciones que aparecen en la Carta y el cumplimiento de los estándares en ella definidos.

**PARRAFO.-** El Ministerio de Administración Pública (MAP) podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos en la "Guía para el Desarrollo de Cartas Compromiso".

**ARTICULO 14.-** Para los fines e implementación de este decreto, el Ministerio de Administración Pública (MAP), podrá proveer las orientaciones e informaciones requeridas por las instituciones.



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

**ARTICULO 15.-** El presente decreto deroga los Decretos Nos. 139-00, del 27 de marzo del año 2000, que crea el Sistema Integrado de Información de los Servicios Públicos (SIIGESEF), el 516-05, del 20 de septiembre de 2005, que crea el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público, y el 230-00, del 29 de mayo de 2000, que modifica el Decreto No.139-00, del 27 de marzo del año 2000.

**ARTÍCULO 16.-** Envíese al Ministerio de Administración Pública, para los fines correspondientes.

**DADO** en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la Republica Dominicana, a los quince ( 15 ) días del mes de abril del año dos mil diez; año 167 de la Independencia y 147 de la Restauración.

  
**LEONEL FERNÁNDEZ**