



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

04 de marzo del 2022
Santo Domingo, R. D.

A : **Hadeline Matos**
Viceministra de Evaluación Desempeño Institucional

Asunto : **Revisión Normativa del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)**

Por medio de la presente informamos que, según los requerimientos de la metodología existente en el Programa Carta Compromiso al Ciudadano, se realizó revisión a las normativas del Ministerio Administrativo de la Presidencia, y se sostuvo encuentro con los representantes de la institución.

Se pudo constatar que esta institución **no aplica** para la implementación de esta herramienta, por tal motivo, le solicitamos a la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, que les sea remitida una "Carta de No Aplica", con los informes que anexamos a esta comunicación.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/DDMSP
DDMSP-22-0110

CC: Sr. Hugo Guzmán.
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional

Anexo: informe no aplica MAPRE





Ministerio de Administración Pública
Viceministerio de Servicios Públicos
Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos

Informe de análisis sobre la Inactivación del Subindicador 01.4 Carta de Compromiso al Ciudadano al Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

Objeto:

Evaluar el catálogo de servicios del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) a los fines de identificar si el sub-indicador "Carta Compromiso" deberá ser inactivado de forma permanente.

Metodología:

El proceso metodológico para el análisis técnico esta conformados por criterios cuantitativos y cualitativos que permiten analizar las distintas leyes, decretos, normativas u otras de fuentes información.

- 1- Análisis del Decreto 211-10 establece carta compromiso a todos los entes y órganos del estado.
- 2- La Metodología de carta compromiso es la que hace referencia a los servicios directos del ciudadano.
- 3- Identificación del Catálogo de Servicios que ofrecido por el MAPRE.
- 4- Análisis y Conclusiones.

Desarrollo del informe:

I. Análisis del Decreto 211-10 establece carta compromiso a todos los entes y órganos del estado.

El Decreto 211-10 declara que es de carácter obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública, cuyos objetivos fundamentales son:

- *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.*

- *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.*
- *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.*
- *Transparentar la gestión de los servicios públicos.*

II. La Metodología de carta compromiso es la que hace referencia a los servicios directos del ciudadano.

La Carta Compromiso puede ser aplicada a instituciones que ofrezcan servicios a terceros, ya sea, ciudadanos, entidades públicas/privadas. Para saber si a una institución pública le aplica Carta Compromiso se toma en cuenta una serie de factores entre lo que podemos destacar los dos puntos más relevantes:

1. Que la institución reciba solicitudes de servicios de terceros.
2. Que estos servicios estén alineados a la normativa de la institución.

III. Identificación del Catálogo de Servicios que ofrece u ofrecido por el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

Antecedentes:

El viernes 18 de febrero se sostuvo un encuentro entre el equipo de trabajo del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) y el representante del MAP para la asistencia técnica para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.

El objetivo de este fue establecer un criterio en común para el análisis de los servicios que ofrece la institución para identificar cual es el origen de los servicios que ofrecen haciendo una relación con el marco legal de la institución, fue necesario realizar este método porque la misma presentó las siguientes características en las distintas versiones de Carta Compromiso:

- En su primera versión (Marzo 2017– Marzo 2019) contaban con tres (3) servicios: Visitas Histórico Culturales, Recepción de Visitantes y Servicio de Correspondencia de la Casa de Gobierno.
- En la segunda versión (Enero 2020 – Enero 2022) con dos (2) servicios: Visitas Histórico Culturales y Servicio de Correspondencia de la Casa de Gobierno.
- Al iniciar el proceso de asistencia técnica indicaban que para una tercera versión permanecería un (1) servicio: Visitas Histórico Culturales.

Los demás no fueron considerados servicios luego de un análisis realizado por la institución en conjunto con la OGTIC al momento de una actualización del apartado servicios en el portal web de la institución.

Luego de identificada estas informaciones se procedió a organizar un segundo encuentro entre ambas partes con el fin de que se profundicen en las normativas que rigen la institución cuales son los servicios que están facultados a brindar al ciudadano.

El 24 de febrero se realizó el segundo encuentro con el fin de exponer desde ambos puntos de vista las conclusiones al análisis normativo de la institución. Se identificaron y analizaron en conjunto los siguientes puntos:

En el proceso de análisis de las normativas se identificaron los siguientes puntos:

- Ley 685-27 es la creación u origen de la institución
- Ley 10-65 especifica que se crea un Secretariado Administrativo de la Presidencia y un Secretariado Técnico de la Presidencia.
- Ley 0450-72 Se crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual estará integrada por el Secretario de Estado de la Presidencia, el Secretario Administrativo de la Presidencia y el Secretario Técnico de la Presidencia. El Secretario de Estado de la Presidencia será el auxiliar del Presidente de la República en el despacho de todos los asuntos de cualquier carácter que éste le confíe.
- En la ley 147-17 se expresa que el MAPRE dependerá del o de la presidente de la Republica.

Las funciones colocadas en el portal web y que fueron analizadas son:

- Optimizar el proceso de asignación de recursos del Poder Ejecutivo a otras Instituciones del Estado.
- Coordinar la asignación de los fondos especiales destinados a cubrir las necesidades de contingencia de las diferentes Instituciones del Estado.
- Fiscalizar todas las operaciones contables de las instituciones que dependen directamente del Secretariado Administrativo de la Presidencia.
- Garantizar el soporte informático a todas las dependencias que funcionan en el Palacio Nacional.
- Realizar actividades de planificación y organización de las actividades a realizar en la Casa de Gobierno y actos en que participa el Presidente de la República, tanto en el país como en el exterior.
- Administrar el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).
- Proponer al Ejecutivo proyectos de políticas y normas en materia administrativa que contribuyan al mejor desenvolvimiento de la Casa de Gobierno.
- Dirigir el correcto y eficaz funcionamiento de todos los servicios comunes que se desarrollen en la Casa de Gobierno.
- Desarrollar un sistema de gestión de Recursos Humanos que proporcione a la institución el personal idóneo para cumplir con la sagrada misión de servir de soporte a la ejecución de las actividades de la institución.
- Mantener en óptimas condiciones la planta física de la Casa de Gobierno.
- Conservar el diseño original de la edificación del Palacio Nacional en todas las intervenciones arquitectónicas y de ingeniería que se realicen.
- Desarrollar programas sociales y ejecutorios para Gobernaciones Provinciales y Sociedad Civil.
- Promover las relaciones del gobierno con el sector empresarial.

Servicio colocado en el portal web actualmente:

- Recorrido Histórico

Descripción: Conocido coloquialmente como Tours por el Palacio Nacional. Estas son visitas de carácter histórico-cultural que se realizan con el objetivo de dar a conocer la Casa de Gobierno de la República Dominicana, su historia, arquitectura, composición y salones más importantes.

Sector al cual va dirigido el servicio: A toda persona, tanto dominicanos como extranjeros mayores de 9 años de edad.

Modalidad de prestación: presencial en las instalaciones de la recepción, entrando al Palacio Presidencial por la puerta de la calle Dr. Delgado.

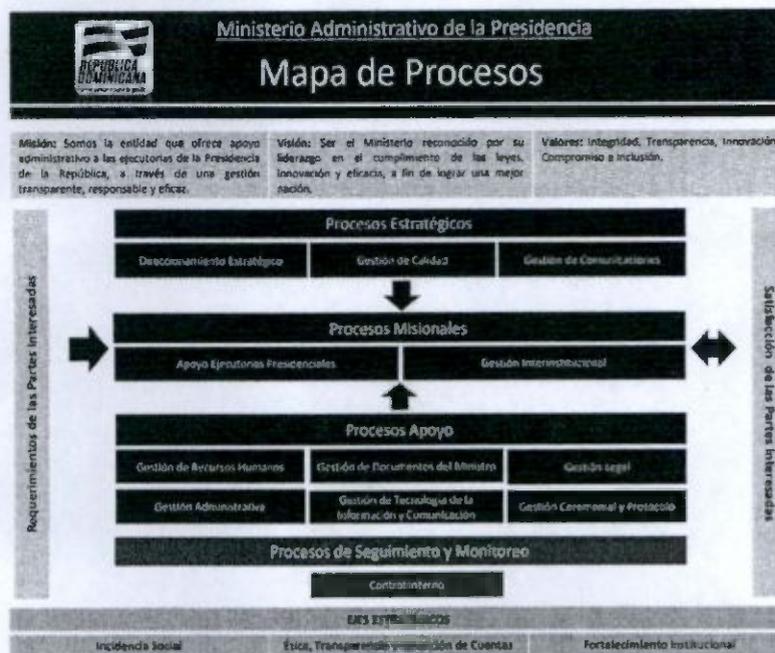
Requisitos Para La Solicitud:

Solicitar recorrido con quince (15) días hábiles de anticipación a través del formulario colocado para los fines.

Edad mínima: 9 años

Cumplir con el código de vestimenta (ver Recomendaciones de Vestimentas de Visitantes en el portal web).

Figura 2: Mapa de Procesos MAPRE 2019



Fuente. SISMAP Poder Ejecutivo Mapa de Procesos-MAPRE-2019.

Figura 3: Evidencia Servicio de Recorrido Histórico

SERVICIOS

RECORRIDO HISTÓRICO
CULTURAL AL PALACIO
NACIONAL



Conocido coloquialmente como Tours por el Palacio Nacional. Estas son visitas de carácter histórico-cultural que se realizan con el objetivo de dar a conocer la Casa de Gobierno de la República Dominicana, su historia, arquitectura, composición y salones más importantes.

SECTOR AL CUAL VA DIRIGIDO EL SERVICIO:

A toda persona, tanto dominicanos como extranjeros mayores de 9 años de edad.

RESPONSABLE DEL SERVICIO O UNIDAD DE ATENCIÓN:

Departamento de Edecanes.

MEDIOS DE CONTACTO:

TELEFONOS: (809) 695-8000 / (809)-701-8000 Ext.: 2074

CORREO ELECTRÓNICO: edecanes@presidencia.gob.do

Fuente. Página web del Ministerio Administrativo de la Presidencia

IV. Análisis y Conclusiones:

Luego de verificar las leyes, reglamentos, normativas, mapa de procesos y portal web del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), **se llega a la conclusión de que no Aplican para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano**, ya que los servicios que ofrece no están sustentados a una normativa.

Con relación al servicio "Recorrido Histórico Cultural Al Palacio Nacional", el mismo no parte de una normativa legal que indique que la naturaleza del MAPRE sea la de realización de visitas históricas, más bien las funciones están orientadas a ser soporte de las disposiciones de la presidencia de la República.

Preparado por:
Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

Verificado por:

Johana Guerrero
Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos