

Artículo 5.- El Lic. Diómedes Remigio, queda designado Ministro Consejero Adscrito a la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores.

Artículo 6.- El señor Amado de la Cruz Taveras, queda designado Ayudante Civil del Señor Presidente de la República, con asiento en la Provincia de Hato Mayor.

Artículo 7.- El Lic. Rafael Marrero, queda designado Vice Cónsul de la República Dominicana en el Consulado de New York.

Artículo 8.- El Coronel (r) Miguel Gabirondo Rondón, queda designado Ayudante Civil del Señor Presidente de la República.

Dado en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintisiete (27) días del mes de marzo del año dos mil, años 157 de la Independencia y 137 de la Restauración.

Leonel Fernández

Dec. No. 139-00 que crea el Sistema Integrado de Formación y Gestión de Servicios Públicos (SIIGSESP).

LEONEL FERNANDEZ
Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 139-00

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 la construcción de servicios públicos consecuentes con las aspiraciones de los ciudadanos, el desarrollo de compromisos de calidad y el aprovechamiento que ofrece el tránsito de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento, así como lograr la integración de directivos y empleados públicos a los procesos de cambio y de modernización con actitud de compromiso, son los principales retos que tiene ante sí la administración pública.

CONSIDERANDO: Que los trámites y procedimientos administrativos inherentes a la gestión pública responden a disposiciones jurídicas a veces inadecuadas y

con varias décadas de vigencia, en evidente contraste con la dinámica de una gerencia pública moderna, lo que impide una mayor celeridad y funcionalidad del aparato estatal y, por ende, una más plena relación entre el Estado y los ciudadanos.

CONSIDERANDO: Que la teleadministración constituye una de las principales herramientas para dar respuestas ágiles y oportunas a los ciudadanos que gestionan servicios ante la administración pública.

CONSIDERANDO: Que es imprescindible mejorar cada vez más la primera línea de contacto con el ciudadano, para que la imagen que perciba en su relación con la administración pública resulte valorada adecuadamente y conforme con los esfuerzo que hace en la actualidad el Gobierno Dominicano.

VISTA la Constitución de la República.

VISTA la Ley No. 55 del 22 de noviembre de 1965, que instituye el Sistema Nacional de Planificación Económica, Social y Administrativa.

VISTA la Ley No. 14-91 de Servicio Civil y Carrera Administrativa, del 20 de mayo de 1991 y su Reglamento de Aplicación Núm. 81-94 del 29 de marzo de 1994.

VISTO el Decreto No. 484-96 del 30 de septiembre de 1996, que crea la Comisión Presidencial para la Reforma y Modernización del Estado.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55 de la Constitución de la República, dicto el siguiente

D E C R E T O:

Artículo 1.- Se crea el Sistema Integrado de Información y Gestión de Servicios Públicos (SIIGSESP), como mecanismo dispuesto a concentrar toda información sobre el Estado, la administración y los servicios públicos para ponerlos a disposición de los ciudadanos en forma comprensible, transparente, ágil y automatizada, y para proveer medios eficaces de gestión.

DEL ALCANCE Y OBJETIVOS DEL SISTEMA

Artículo 2.- El Sistema Integrado de Información y Gestión de Servicios Públicos (SIIGSESP), tendrá aplicación en todos los organismos dependientes del Poder Ejecutivo, en todo el territorio nacional y en las dependencias del servicio exterior dominicano.

Artículo 3.- El Sistema Integrado de Información y Gestión de Servicios Públicos tendrá como objetivos:

- a) Optimizar la atención a los ciudadanos y establecer un sistema integral de comunicación con la administración pública.
- b) Mejorar la calidad y accesibilidad a la información, promoviendo el diseño de bases de datos estructuradas que permitan la consulta rápida y sencilla, tanto para los propios empleados de la administración, como para los ciudadanos.
- c) Efectuar el rediseño de los procedimientos administrativos de forma tal que se simplifiquen al máximo, se eliminen los trámites innecesarios y se incorporen a bases de datos, formularios e impresos ligados a dichos procedimientos.
- d) Informatizar los procedimientos de servicios públicos, integrando los procesos de información y de gestión, de manera tal, que sea posible el intercambio de información y consulta por vía telemática entre los ciudadanos y la administración, con la debida garantía y seguridad jurídica de los usuarios.
- e) Mejorar la presentación y el lenguaje de los formularios e impresos empleados en las relaciones con los ciudadanos, normalizando y rediseñando los formatos de manera tal que se simplifique su uso y resulten agradables a la vista.
- f) Dar a conocer toda información sobre el Estado, la administración y los servicios públicos a través de guías, manuales, impresos, por medios telemáticos o presencialmente, o por cualquier otro medio.
- g) Potenciar el uso de la tecnología informática en las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos, fomentando así la realización de gestiones administrativas a través de internet, teléfono, fax o cualquiera otro medio.
- h) Promover la instalación de puntos de consulta automáticos en lugares estratégicos de afluencia de público, a los fines de que los usuarios puedan conocer el estado de los trámites gestionados ante la administración pública.
- i) Procurar la adecuada selección del personal de atención al público, formarlo en herramientas informáticas y en técnicas de comunicación con el ciudadano, primando siempre el criterio del óptimo servicio.

- j) Promover el uso de mecanismos para conocer las quejas y sugerencias del ciudadano, en relación con los servicios ofrecidos por las oficinas públicas, así como establecer formas de colaboración y participación de éstos en los procesos de mejoramiento de la atención al público y simplificación de trámites.
- k) Difundir las informaciones sobre los procesos de reforma y modernización emprendidos por la administración pública y por los diferentes sectores de actividad gubernamental.
- l) Desarrollar un programa de educación para motivar a los ciudadanos en el uso del SIIGESSEP como instrumento eficaz en sus relaciones con la administración pública.

DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA

Artículo 4.- El Sistema Integrado de Información y Gestión de Servicios Públicos está estructurado en dos componentes: el de Información del Estado y la Administración Pública y el de Gestión de Servicios Públicos.

Artículo 5.- El componente de información desarrollará un conjunto de estrategias y medidas tendentes a mejorar la atención del ciudadano y a establecer un mecanismo integral de comunicación entre éste y la administración, tomando en cuenta las posibilidades que ofrecen las modernas tecnologías de información y de comunicaciones.

Artículo 6.- Para proporcionar información de calidad a los ciudadanos y usuarios este componente del SIIGESSEP deberá:

- a) Poner a disposición de los ciudadanos, a través de medios telemáticos, o presencialmente, la información relevante que se considere de interés y que garantice, a la vez, la mayor seguridad y confidencialidad.
- b) Potenciar el intercambio de información entre oficinas públicas, a través de la conexión de sus bases de datos o mediante cualesquiera medios existentes, impulsando acciones concretas que mejoren la calidad de la atención al ciudadano.
- c) Almacenar la información en bases de datos interrelacionadas, cuyo diseño estructural permita accederlas de manera rápida y sencilla tanto por la administración como por los ciudadanos.
- d) Promover la edición y actualización de guías de servicios públicos sectoriales, cartas de servicios, directorios de funcionarios y cualquier otro instrumento destinado a facilitar la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos.

Artículo 7.- El componente de Gestión de Servicios Públicos permitirá el acercamiento de la administración pública al ciudadano que se dirige a una oficina pública, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, para lo cual el SIIGSESEP deberá:

- a) Establecer módulos o unidades de información y atención al ciudadano, donde éste pueda acudir para gestionar cualquier asunto relacionado con los servicios que ofrecen los organismos públicos.
- b) Dar facilidades para la iniciación de trámites, así como para procurar una gestión inmediata de servicios con trámites poco complejos, a través de medios telemáticos.
- c) Crear oficinas integradas de información y atención al ciudadano, en lugares estratégicos que permitan el fácil acceso del público.
- d) Realizar un plan de simplificación y mejoramiento de los servicios públicos para procurar su eficiencia y agilidad.
- e) Promover la ejecución de planes para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios públicos, con la participación activa de la ciudadanía, en los procesos de evaluación de la calidad de los mismos.
- f) Establecer una red informática que integre las oficinas prestatarias de los servicios públicos con los puntos de información, a fin de realizar el monitoreo de los servicios gestionados ante la administración.

DE LOS ORGANOS DE DIRECCION Y ADMINISTRACION DEL SISTEMA

Artículo 8.- El Sistema Integrado de Información y Gestión de Servicios Públicos estará regido por un Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público, integrado de la manera siguiente: el Secretariado Técnico de la Presidencia, quien lo presidirá; la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP); la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo; la Comisión Presidencial para la Reforma y Modernización del Estado; el Instituto Nacional de Administración Pública; el Asesor en Informática del Poder Ejecutivo; la Contraloría General de la República y la Dirección General de Impuestos Internos.

PARRAFO.- La presidencia del Comité podrá convocar a las reuniones del mismo, en calidad de invitados especiales, a representantes de otras instituciones públicas o privadas que guarden relación directa o indirecta con el mejoramiento de la atención y la gestión de calidad.

Artículo 9.- Son atribuciones del Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público:

- a) Conocer y aprobar el Plan General para la implantación del SIIGESEP en las diferentes oficinas públicas.
- b) Conocer y opinar sobre los instructivos, guías, manuales y cualquier otro documento que sea elaborado por la ONAP y las demás instituciones públicas a ser utilizados como fuente de información en el SIIGESEP.
- c) Promover la realización de foros y encuestas de opinión con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.
- d) Disponer la realización de auditorías encaminadas a verificar el buen funcionamiento del Sistema y, particularmente, en las unidades de información y atención que se establezcan en las diferentes oficinas públicas.
- e) Revisar periódicamente el SIIGESEP con miras a adecuarlo a los avances en las tecnologías de información y en las comunicaciones.
- f) Aprobar la instalación de los centros o unidades de información en lugares estratégicamente ubicados y de concurrencia masiva de público, a propuesta de la Oficina Nacional de Administración y Personal.
- g) Aprobar el plan formativo dirigido al personal destinado a las unidades y centros de atención al ciudadano, elaborado por la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP), y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- h) Designar los Jurados de los Premios a la Calidad en la administración pública y a las Mejores Prácticas.

Artículo 10.- El Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público tendrá como órgano operativo, responsable de la administración del SIIGESEP, a la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP), la cual deberá asumir las siguientes funciones:

- a) Elaborar los reglamentos, instructivos y procedimientos de operación del SIIGESEP y presentarlos a la aprobación del Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público.

- b) Estudiar y analizar las normas y procedimientos que amparan los trámites realizados por los ciudadanos y usuarios en las diferentes oficinas públicas y proponer mejoras para su simplificación.
- c) Diseñar programas de calidad y mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos a través del SIIGESEP, que involucren la participación activa de los entes públicos y privados.
- d) Establecer los Módulos Integrados de Información y Gestión de Servicios Públicos (MIIGESEPs), Unidades de Servicios Integrados y Ventanillas Unicas, para la gestión de los servicios en las diferentes oficinas públicas, apoyándose en la tecnología informática y de las comunicaciones.
- e) Desarrollar conjuntamente con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), programas de formación dirigidos al personal que labora en los centros o unidades de atención al ciudadano y evaluar permanentemente su desempeño, a fin de que sus acciones se orienten a la prestación de un adecuado servicio.
- f) Aprobar mediante Resolución las cartas de servicios elaboradas por las diferentes instituciones públicas, para informar a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.
- g) Requerir a las diferentes oficinas públicas las informaciones para la actualización de la Guía de Servicios Públicos y el Manual de Organización del Gobierno, el Directorio de Funcionarios, así como de cualquier otro instrumento que provea información al SIIGESEP.
- h) Proponer al Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público el procedimiento para el otorgamiento de los premios a la Calidad en la Administración Pública y a las Mejores Prácticas.

DE LOS COMITES INSTITUCIONALES DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO

Artículo 11.- Se crean los Comités Institucionales de Gestión de Calidad del Servicio Público, como órganos de coordinación y apoyo a la Oficina Nacional de Administración y Personal en su rol de órgano operativo del Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público.

Artículo 12.- Los Comités Institucionales de Gestión de Calidad del Servicio Público se establecerán en las diferentes instituciones públicas del Poder

Ejecutivo, y estarán integrados por: el titular del organismo o su representante; el Director Administrativo y/o Financiero; el Consultor Jurídico de la dependencia gubernamental; el Encargado de la Oficina de Programación; el Director de Informática, el Encargado de Personal y el Encargado de Desarrollo Organizacional, o quienes hagan las veces.

PARRAFO.- El titular del organismo encargará las labores de Secretaría del Comité a uno de sus miembros integrantes.

Artículo 13.- Serán funciones de los Comités Institucionales de Gestión de Calidad del Servicio Público:

- a) Actuar como órganos de enlace y coordinación entre el organismo al cual pertenece y la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP), en todo lo relacionado con las actividades inherentes a la implantación y seguimiento del SIIGSEP.
- b) Realizar la recopilación de la información requerida por ONAP, especialmente la referida a la actualización de la Guía de Servicios Públicos, y remitirla en los plazos establecidos.
- c) Proponer mejoras a los procedimientos que generan los servicios públicos en sus respectivas instituciones, así como la difusión de las informaciones relativas a su sector.
- d) Desarrollar todas las actividades relacionadas con los premios a la Calidad en la Administración Pública y las Mejores Prácticas.
- e) Elaborar las Cartas de Compromiso de Servicios y someterlas a la aprobación de la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP).

DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD Y A LAS MEJORES PRACTICAS

Artículo 14.- Se crean los premios a las Mejores Prácticas destinados a reconocer las iniciativas de calidad de las instituciones públicas para mejorar la calidad en sus servicios.

Artículo 15.- Anualmente se convocarán por disposición del Secretario Técnico de la Presidencia los Premios a las Mejores Prácticas, que podrán concederse a las instituciones cuyas candidaturas sean propuestas por sus titulares.

PARRAFO.- La convocatoria establecerá el número de premios, la forma de realizar las propuestas de candidatos, el sistema de selección final y la composición del Jurado.

Artículo 16.- Se crea el Premio a la Calidad en la Administración Pública con el fin de reconocer la institución que se haya distinguido, muy especialmente, en el incremento de la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y sus resultados.

Artículo 17.- El Premio a la Calidad en la Administración Pública será convocado por el Secretario Técnico de la Presidencia.

Artículo 18.- El Premio a la Calidad en la Administración Pública estará basado en el Modelo Iberoamericano de Gestión de Calidad, de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad.

PARRAFO.- En cada convocatoria se fijarán los plazos de presentación de candidaturas, el sistema de selección final y la composición del Jurado.

Artículo 19.- Los Premios a las Mejores Prácticas y el Premio a la Calidad en la Administración Pública no tendrán contenido económico.

DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACION A LOS SERVICIOS PUBLICOS

Artículo 20.- A los fines de reconocer los derechos del ciudadano ante la administración, en relación a los servicios públicos, se establece el siguiente decálogo de derechos:

- 1° Derecho a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre los servicios públicos y las actividades desarrolladas por el Estado, que garanticen satisfacer, directa o indirectamente, sus necesidades e intereses legítimos.
- 2° Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus obligaciones públicas.
- 3° Derecho a recibir servicios públicos en forma ágil, oportuna y veraz de acuerdo a los estándares de calidad y a las políticas fijadas por el Gobierno.
- 4° Derecho a ser tratado con respeto, consideración y deferencia por parte de funcionarios y empleados públicos.
- 5° Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos solicitados por él, a obtener copias de los

documentos contenidos en ellos y a que la administración se pronuncie de manera expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.

- 6° Derecho a identificar a las autoridades y al personal involucrado en los procedimientos que generan los servicios públicos y a exigir responsabilidades cuando legalmente corresponda.
- 7° Derecho a obtener acuse de recibo de los documentos que deposite, con firma del funcionario receptor y sello de la institución, y a no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder de las autoridades apoderadas.
- 8° Derecho a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- 9° Derecho a presentar objeciones y alegatos en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, a ser tenidas en cuenta por la administración al dictar la resolución y a elevar recursos administrativos y de amparo para asegurar la protección de sus deberes.
- 10° Derecho a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que esté interesado, y a reclamar ante cualquiera negligencia, alteración o anomalía en el funcionamiento de los servicios públicos.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21.- Se instruye a todas las instituciones públicas del sector centralizado y descentralizado del Poder Ejecutivo a prestar la colaboración necesaria para la efectiva implantación del SIIGESEP y a establecer los Módulos Integrados de Información y Gestión de Servicios Públicos (MIIGESEPs) en las áreas de atención de sus oficinas.

Artículo 22.- Se instruye a la Oficina Nacional de Administración y Personal (ONAP), para que dentro de los tres (3) meses siguientes a la promulgación del presente Decreto, elabore y someta a la consideración del Comité Nacional de Gestión de Calidad del Servicio Público, el Plan General para la Implantación del SIIGESEP, así como los instructivos y guías necesarios para su ejecución.

Artículo 23.- Envíese a las instituciones que conforman el Comité Nacional de Gestión de la Calidad del Servicio Público para los fines correspondientes.

Dado en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintisiete (27) días del mes de marzo del año dos mil, año 157 de la Independencia y 137 de la Restauración.

Leonel Fernández

Dec. No. 140-00 que deroga varias disposiciones relativas a los Aeropuertos Internacionales Las Américas y Gregorio Luperón. Dispone la entrega de la administración de los Aeropuertos Internacionales Las Américas, Gregorio Luperón, María Montez y Arroyo Barril, en favor del consorcio Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI, S. A.

LEONEL FERNANDEZ
Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 140-00

VISTA la Constitución de la República.

VISTA la Ley 8 que crea la Comisión Aeroportuaria, de fecha 17 de noviembre de 1978.

VISTA la Resolución de Concesión dictada por la Comisión Aeroportuaria en fecha 15 del mes de marzo del año 1999, que culminó el proceso de licitación para la concesión de los Aeropuertos Internacionales de “Las Américas”, en Santo Domingo; “General Gregorio Luperón”, en Puerto Plata; “Arroyo Barril”, en Samaná, y “María Montéz”, en Barahona.

VISTO el Contrato de Concesión intervenido entre el Estado Dominicano, la Comisión Aeroportuaria y la empresa Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI, S. A. de fecha 7 de julio del año 1999.

VISTO el Addendum al referido contrato de concesión de fecha 22 de octubre de 1999.

VISTA la Resolución No.121-99, del Congreso Nacional que contiene la aprobación del contrato de concesión por parte del Senado de la República y de la Cámara de Diputados en fechas 26 del mes de octubre y 21 del mes de diciembre del año 1999, respectivamente.

VISTA la promulgación de la Resolución de aprobación congressional hecha por el Presidente de la República en fecha 30 del mes de diciembre del año 1999.