

## **EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública y la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente Resolución:

**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad (CIC), en entes y órganos de la Administración Pública.**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que el Decreto núm. 211-10, declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo de Excelencia CAF (Marco Común de Evaluación), en las instituciones públicas, con el objetivo de impulsar mejoras en la prestación de servicios públicos, promover el aprendizaje organizacional, contribuir a aumentar el rendimiento laboral, incrementando así la orientación de la Administración Pública al Ciudadano.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que entre los objetivos fundamentales de aplicar el Modelo CAF está, facilitar la autoevaluación de las instituciones, con el propósito de obtener un diagnóstico organizacional y definir las acciones de los Planes de Mejoras Institucionales correspondientes.

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que el Comité Institucional de la Calidad, constituye uno de los instrumentos de mayor importancia para impulsar la mejora continua de la gestión y la calidad de los servicios de las organizaciones públicas, promoviendo la implementación de planes de mejora institucionales, siendo un canal efectivo para la comunicación interna y el desarrollo de los planes y programas organizacionales.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que para garantizar la operatividad del Comité Institucional de la calidad, es necesario establecer lineamientos para garantizar que sea conformados por servidores públicos con las competencias, principios y valores requeridos.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015;

**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.**

**VISTA:** La Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004;

**VISTA:** La ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008;

**VISTA:** Ley núm. 1-12, de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012;

**VISTA:** Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, promulgada el 9 de agosto de 2012;

**VISTO:** Decreto núm. 211-10, que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo de Excelencia CAF (Marco Común de Evaluación) en la Administración Pública, el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, del 15 de abril de 2010.

**VISTO:** Decreto núm. 273-13, que establece el Reglamento para la Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, de fecha 13 de septiembre del 2013;

**VISTO:** Decreto núm. 111-15, que establece el Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, del 21 de abril del 2015;

**VISTA:** La Carta Iberoamericana de la Calidad, adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO I. Objeto.** La presente resolución tiene como objeto establecer los parámetros para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, estructura, funcionalidad, los principios, valores y aptitudes que deben caracterizar cada uno de los servidores públicos que lo conformen.



**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ARTÍCULO 2. Definición y alcance del Comité Institucional de la Calidad.** El Comité Institucional de la Calidad (CIC), está conformado por un grupo de servidores públicos que representan distintas áreas de la Institución, con conocimientos y/o habilidades interdisciplinarias, que tienen como propósito coordinar y apoyar la aplicación del Modelo CAF en sus instituciones, así como llevar a cabo otras acciones o proyectos para la gestión de la calidad y la mejora continua de la gestión y los servicios, según la naturaleza y estructura de cada institución.

**ARTÍCULO 3. Designación del Comité Institucional de la calidad.** Los miembros del Comité Institucional de la Calidad son designados por la Máxima Autoridad del ente u órgano del Estado, quien debe enviar, vía comunicación escrita, los nombres, cargos y tipo de responsabilidad (Coordinador, Secretario y Miembros), al Ministerio de Administración Pública. Las responsabilidades y funciones de los miembros del CIC, no son delegables.

**ARTÍCULO 4. Responsabilidad de la Máxima Autoridad.** Se instruye a los directivos titulares de los entes y órganos de la Administración Pública a conformar, mantener vigentes y en funcionamiento el CIC de la institución bajo su dirección.

**PÁRRAFO I:** La máxima autoridad de la institución deberá instruir a las unidades de gestión, a fin de brindar colaboración y apoyo en el desempeño de las funciones del CIC.

**PÁRRAFO II:** Los entes y órganos de la Administración Pública, recibirán de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional (DEGI), del Ministerio de Administración Pública (MAP), asistencia técnica en caso de ser requerido para la conformación del CIC.

**ARTÍCULO 5. Aspectos generales para la conformación del Comité Institucional de la Calidad.** El Comité Institucional de la Calidad, deberá conformarse por miembros cuyas funciones operativas estén vinculadas a los criterios facilitadores y de resultados, definidos en el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF (Common Assesment Framework). Para facilitar el funcionamiento del CIC, dentro de su estructura se deberá designar a uno/una (1) de sus miembros en calidad de coordinador/a, así como un/una (1) secretario/a y varios miembros, con un máximo de diez (10) servidores públicos, que representen las siguientes unidades:

- La Alta Dirección;
- Las Áreas Misionales;
- Planificación;

Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.

- Gestión de Calidad;
- Recursos Humanos;
- Administrativo Financiero;
- Oficina de Acceso a la Información;
- Jurídico

**PÁRRAFO I:** Cuando una institución no le sea posible llevar a cabo la conformación del CIC, de conformidad con las disposiciones de la presente resolución, la institución, mediante un oficio motivado, solicitará la asistencia del Ministerio de Administración Pública (MAP), para la disposición de un mecanismo que le permita designar un comité ajustado a su naturaleza.

**PÁRRAFO II:** No podrán ser incorporados como miembros del CIC, servidores públicos sancionados por faltas disciplinarias en los últimos dos (2) años, contempladas en la Ley de Función Pública o cualquier estatuto y normativa aplicable. El comportamiento y la conducta de los miembros determinarán su permanencia como integrantes del CIC, por lo que éstos deberán exhibir un comportamiento apegado a la ética pública, el ordenamiento jurídico y los principios de la actuación administrativa.

**PÁRRAFO III:** Los Miembros del Comité Institucional de la Calidad, ejercerán sus funciones por un período de cuatro (4) años, pudiendo ser designados como miembros para periodos posteriores. En caso de ocurrir cambios en los miembros que lo componen, el CIC deberá ser reestructurado por la máxima autoridad de la institución, quien en comunicación dirigida al Ministerio de Administración Pública (MAP), enviará los nombres y responsabilidades de los miembros.

**ARTÍCULO 6. Principios, valores y aptitudes del Comité Institucional de la Calidad.** Para la designación de los miembros del Comité Institucional de la Calidad, se deberá tomar en cuenta personas éticas en el ejercicio de sus funciones, así como también la trayectoria, conducta, méritos personales y disposición del servidor público, de colaborar con las responsabilidades y fines del CIC. El mismo deberá basar sus actuaciones en los principios y valores definidos por la institución y los correspondientes al servicio público. De forma no limitativa se establecen las siguientes aptitudes como perfil de los miembros del CIC.

- a) Transparencia.
- b) Disciplina.

---

**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.**

- c) Vocación de servicio.
- d) Trabajo en equipo.
- e) Objetividad.

**ARTÍCULO 7. Tareas del Comité Institucional de la Calidad.** El Comité Institucional de la Calidad tendrá las funciones de:

- a) Asesorar a la alta dirección de la institución y a la unidad operacional de gestión de la calidad, sobre iniciativas y estrategias para promover entre los demás servidores públicos de la institución, la toma de conciencia y la importancia del proceso de autoevaluación, con el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF y la implementación de Planes de Mejoras Institucional eficaces.
- b) Gestionar la autoevaluación institucional, utilizando el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora.
- c) Formular el Plan de Mejora Institucional, basado en las áreas de mejora resultantes de proceso de autoevaluación, luego de analizarlas y seleccionarlas en base a los criterios de priorización determinados.
- d) Presentar la propuesta del Plan de Mejora Institucional, a la alta dirección para su aprobación.
- e) Apoyar la difusión y comunicación del Plan de Mejora Institucional, a todos los integrantes de la institución, para su conocimiento, compromiso e involucramiento colectivo en obtener los resultados.
- f) Apoyar las labores de monitoreo, seguimiento, análisis y evaluación de la ejecución de las acciones previstas en el plan de mejora, así como de la evaluación de su eficacia.
- g) Promover la participación de los servidores públicos de su institución, en el desarrollo de las acciones previstas en el plan de mejora, así como en aquellas que contribuyan a la mejora de la calidad institucional.

**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.**

- h) Apoyar el establecimiento de mecanismos idóneos, para mantener informados a directivos y servidores públicos, sobre los avances en el mejoramiento de la calidad en la institución y el nivel de implementación y la eficacia del Plan de Mejora Institucional.
- i) Motivar y apoyar a la institución, para su postulación en los premios, reconocimientos y prácticas promisorias nacionales e internacionales, así como participar de actividades de benchmarking/benchlearning y compartir buenas prácticas con otras instituciones.
- j) Apoyar y promover los procesos de implementación, seguimiento y mantenimiento de cualquier tipo de norma o certificación, para la gestión de la calidad, que la institución decida implementar.

**ARTÍCULO 8. Tareas del/de la coordinador/a del Comité Institucional de la Calidad.** El CIC tendrá un/a Coordinador/a, con las siguientes tareas, sin menoscabo de aquellas que pudieran ser asignadas por la máxima autoridad de la institución:

- a) Compartir con los demás miembros de la CIC, las informaciones y documentos que reciba de parte de la unidad operacional de gestión de la calidad.
- b) Gestionar el cumplimiento del plan de trabajo elaborado por el Comité Institucional de la Calidad, en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.
- c) Apoyar las labores requeridas para gestionar las informaciones requeridas por el MAP y responder en los plazos establecidos.
- d) Someter a la aprobación del CIC, el cronograma de reuniones ordinarias correspondiente a cada año y realizar las convocatorias.
- e) Asignar las tareas y responsabilidades a cada uno de los miembros del CIC.
- f) Dirigir las reuniones y gestionar mecanismos de consenso, durante el proceso de llenado de la Guía CAF y el Informe de Autoevaluación CAF, en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.
- g) Coordinar la preparación del Informe de Autoevaluación CAF, Plan de Mejora Institucional, Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, en caso de que el organismo decidiera postular al mismo, en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.
- h) Presentar los resultados de la autoevaluación y proyectos de mejora continua, ante la Alta Dirección de la Institución.

**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.**

- i) Dar seguimiento a la ejecución de la Autoevaluación, Informe de Autoevaluación CAF, Plan de Mejora Institucional, elaboración de los Informes de los avances del Plan de Mejora y remitirlos al Ministerio de Administración Pública (MAP), en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.

**ARTÍCULO 9: Tareas del/de la secretario/a del Comité Institucional de la Calidad.** El CIC tendrá un/a secretario/a, con las siguientes tareas, sin menoscabo de aquellas que pudieran ser asignadas por la máxima autoridad de la institución:

- a) El/la Secretario/a del Comité Institucional de la Calidad en el ejercicio de sus tareas, deberá asegurar que las convocatorias a reuniones del CIC, lleguen a sus destinatarios a tiempo y acompañadas de la agenda correspondiente.
- b) Asistir al/la Coordinador/a del CIC. en las actividades para la celebración de las reuniones y las facilidades logísticas necesarias.
- c) Redactar las actas de las reuniones, procurar las firmas de todos los asistentes y divulgarlas a los miembros del CIC.
- d) Llevar un reporte general de las reuniones, en donde también se harán constar las convocatorias a las mismas, aún cuando no se hayan producido.
- e) Participar en la elaboración de la Autoevaluación e Informe de Autoevaluación CAF, Plan de Mejora Institucional, informe de avances y Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, en caso de que el organismo decidiera postular al mismo.

**ARTÍCULO 10. Tareas de los miembros del Comité Institucional de la Calidad.**

El CIC tendrá miembros representando las unidades de la institución, conforme al artículo 5, con las siguientes tareas, sin menoscabo de aquellas que pudieran ser asignadas por la máxima autoridad de la institución:

- a) Asistir a las reuniones o actividades convocadas.
- b) Ejecutar las tareas y responsabilidades que le sean asignadas por el Coordinador del CIC.
- c) Participar en la priorización de áreas de mejora relacionadas a las tareas de su competencia, para la elaboración del plan de mejora institucional.



---

Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.

- d) Durante la revisión interna, cada responsable de una o más acciones, deberá rendir un informe al/la Coordinador/a del CIC, sobre los avances de las acciones bajo su responsabilidad, con evidencias que validen dichos avances.
- e) Participar en la elaboración de la Autoevaluación e Informe de Autoevaluación CAF, Plan de Mejora Institucional, informe de avances y Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. En caso de que el organismo decidiera postular al mismo.
- f) Informar al/la Coordinador/a del CIC, cualquier inconveniente que se esté presentando, para realizar sus asignaciones.
- g) Servir de orientador, apoyo y promotor de las iniciativas que en materia de calidad, decida implementar la institución.

**ARTÍCULO II. Reuniones del CIC.** Para que el CIC pueda desarrollar sus diversas responsabilidades de forma eficaz, es requerida la realización de reuniones periódicas. Los diferentes tipos de reuniones son:

**A) Reuniones Ordinarias:** Su objetivo es coordinar, monitorear y dar seguimiento a las acciones definidas para La Autoevaluación e Informe de Autoevaluación CAF, Plan de Mejora Institucional y/u otros acuerdos definidos. Para estos fines, el CIC se reunirá de forma mensual, salvo que sea requerida una mayor frecuencia.

En caso de que la organización decida postular al Premio Nacional a la Calidad, se definirán reuniones periódicas con el objetivo de cumplir con el cronograma establecido.

**B) Reunión de planificación y rendición de cuenta:** Se llevará a cabo al menos una vez al año, para definir planes de mejoras, generar informe de cumplimiento y presentar a la alta dirección, los resultados de la ejecución de las acciones desarrolladas durante el año vigente.



---

Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.

**C) Reuniones de asistencia técnica:** Son reuniones convocadas por el CIC, no contempladas en las reuniones ordinarias, para ofrecer o recibir asistencia técnica, los cuales no requerirán de la presencia de todos los miembros del CIC.

**PÁRRAFO I:** El Calendario de Reuniones Ordinarias de las CIC, será de conocimiento de todos los servidores públicos de la institución, dependencia u oficina regional y/o provincial en que las mismas operen, por lo que deberá ser colocado en la agenda institucional y/o difundido a través de los medios internos de comunicación oficiales. Los servidores públicos interesados podrán participar en las reuniones ordinarias, únicamente en calidad de oyentes y con previa autorización del/de la coordinador/a del CIC.

**PÁRRAFO II:** Las reuniones del CIC serán válidas para aprobar todas las decisiones bajo sus tareas, siempre y cuando estén presentes mínimo cinco (5) de sus miembros más uno, (1) incluido el coordinador.

**PÁRRAFO III:** Los miembros del CIC que no puedan asistir a las reuniones ordinarias, de planificación y de rendición de cuentas convocadas, deberán presentar sus excusas por escrito con plazo razonable de antelación, indicando los motivos que imposibiliten su asistencia a la reunión.

**PÁRRAFO IV:** Será responsabilidad del/de la secretario/a, hacer un recordatorio de las reuniones a los miembros del CIC, por al menos cuarenta y ocho horas (48) antes de la fecha agendada.

**PÁRRAFO V:** De cada reunión se deberá levantar un acta, que deberá contar con las informaciones siguientes:

- a) Fecha y hora de la reunión;
- b) Agenda;
- c) Relatoría de la reunión;
- d) Responsabilidades asumidas por cada miembro, en caso de que aplique;
- e) Fecha de la próxima reunión; y
- f) Firma de los asistentes a la reunión.



---

**Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.**

**ARTÍCULO 12. Autoevaluación e Informe de Autoevaluación CAF.** Cada Comité Institucional de la Calidad (CIC), deberá elaborar su autodiagnóstico e Informe de Autoevaluación CAF, conforme a los lineamientos y estrategias establecidas por el MAP, a través de las guías u otros instrumentos dispuesta a tales fines. La Autoevaluación e Informe de Autoevaluación CAF, deberá ser remitido a la Dirección de Evaluación de Gestión Institucional (DEGI) del MAP, antes del 30 de junio de cada año.

**ARTÍCULO 13. Plan de Mejora Institucional.** Cada Comité Institucional de la Calidad (CIC), deberá elaborar su Plan de Mejora Institucional, conforme a los lineamientos y estrategias establecidas por el MAP, a través de la matriz dispuesta a tales fines. Las acciones identificadas del Plan de Mejora Institucional, deben ser incorporadas en la planeación institucional, garantizando la debida apropiación de los recursos necesarios, en coordinación con las áreas correspondientes de sus instituciones. El Plan de Mejora Institucional deberá ser remitido a la Dirección de Evaluación de Gestión Institucional (DEGI) del MAP, antes del 31 de agosto de cada año.

**ARTÍCULO 14. Comunicación CIC y el MAP.** Los CIC mantendrán vínculo y comunicación con el MAP, para la ejecución de planes y actividades que contribuyan a lograr estrategias para la mejora de la gestión de la calidad de su institución, en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad. Asimismo, también, notificarán el avance de la ejecución de las actividades bajo el formato y metodología, dispuestos a tales fines por el MAP, y responderá cualquier solicitud de ejecutorias.

**ARTÍCULO 15. Disposiciones Especiales.** El Ministerio de Administración Pública emitirá disposiciones especiales para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en los entes y órganos que estos dispongan, cuando así lo considere necesario.

**PÁRRAFO.** Para todo lo no previsto en la presente resolución, respecto a la conformación del CIC y cualquier aspecto relacionado, la institución en cuestión, a través de su Máxima Autoridad, según el caso lo amerite, se requerirá de la asistencia técnica del MAP como Órgano Rector del Fortalecimiento Institucional.



---

Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.

**ARTÍCULO 16. Derogación.** Queda derogada cualquier otra disposición emitida por el MAP, que sea contraria a la presente resolución. Los integrantes del Comité Institucional de la Calidad, desempeñarán las tareas descritas en la presente resolución, a partir de la fecha de su entrada en vigencia.

Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los catorce (14) días, del mes de marzo del año dos mil veintidós (2022).



**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública



---

Resolución núm. 081-2022, que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, en entes y órganos de la Administración Pública.