

## **BASES DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD**

<b>Nombres/Firmas</b>		
<b>Elaborado por:</b> Addy B. Adames Moneró <b>Analista de Calidad</b> --	<b>Revisado por:</b> Arisleyda Danis Ramos <b>Analista</b> <b>Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua</b>	<b>Aprobado por:</b> Leslie W. De León F. <b>Directora de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua</b>

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

**INDICE**

	<b>Pág.</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS DEL PREMIO.....	4
3. ALCANCE Y NATURALEZA DE LA PREMIACIÓN.....	4
4. REQUISITOS Y CONDICIONES PARA POSTULAR.....	4
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. MODELO DE EXCELENCIA.....	5
6. RESPONSABLES DEL PROCESO.....	6
a) Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua (MAP).....	6
b) Comité institucional de calidad del organismo postulante.....	6
c) Equipo evaluador externo.....	7
d) Jurado.....	7
7. FASES DEL PROCESO DE PREMIACIÓN.....	8
7.1 Postulación.....	8
7.2 Evaluación externa.....	9
7.3 Deliberación y selección de reconocidos.....	10
7.4 Evaluación del proceso.....	10
8. OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DEL PROCESO DE PREMIACIÓN.....	11
8.1 Promoción de instituciones ganadoras.....	11
8.2 Garantía del proceso.....	12

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El Gobierno de la República Dominicana, en el interés de lograr una gestión pública más efectiva y transparente, ha considerado una necesidad la implementación y fortalecimiento de una estrategia que reconozca y promueva la calidad de sus organismos y la efectividad de los procesos en que se envuelve cada uno de éstos.

Este objetivo se inscribe dentro de una corriente mundial de orientación hacia la calidad como factor fundamental para el éxito de las organizaciones. Ya varios países han establecido Premios a la Calidad, como un mecanismo para implementar modelos de excelencia en la gestión en sus instituciones, tanto públicas como privadas.

Aplicado a la administración pública, el **Premio Nacional a la Calidad del Sector Público** (En lo adelante, Premio Nacional a la Calidad (PNC) o Premio), se traducirá en una mejora significativa de los servicios recibidos por los ciudadanos y, como consecuencia, en un incremento de la calidad de vida de los mismos.

Corresponde al Ministerio de Administración Pública (MAP) como organismo rector de la función pública, convocar, establecer el procedimiento y organizar el proceso para la evaluación y el otorgamiento del **Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano**.

Esta iniciativa busca desarrollar, promover y reconocer el esfuerzo por la mejora continua en la gestión de los organismos públicos y se orienta a una visión de más largo alcance: elevar el servicio de la administración pública dominicana al nivel de los estándares de clase mundial.

El MAP espera que este instrumento sirva para afianzar en los funcionarios y servidores públicos en general, el compromiso de ofrecer, en todas las esferas del gobierno, el servicio de excelencia a que tiene derecho el ciudadano dominicano.

## **2. OBJETIVOS DEL PREMIO.**

- a) Fomentar la implantación de modelos de excelencia y herramientas de gestión de calidad en la administración pública dominicana.
- b) Reconocer públicamente los logros obtenidos por las organizaciones públicas dominicanas, destacando aquellas iniciativas, que teniendo lugar en cualquier ámbito de la organización resultan en un incremento de la calidad del servicio ofrecido al ciudadano/cliente; así como en la mejora de su desempeño integral de forma continua.

- c) Promover la autoevaluación de los organismos públicos, con la utilización del modelo de excelencia Marco Común de Evaluación (CAF).
- d) Promover espacios para intercambios de experiencias y aprendizaje interinstitucional sobre temas de calidad y aplicación del modelo de excelencia CAF; así como destacar y compartir las prácticas sobresalientes que han sido desarrolladas en los organismos del sector público.

### **3. ALCANCE Y NATURALEZA DE LA PREMIACIÓN.**

El Premio tiene un alcance nacional, pudiendo postular organismos que poseen los niveles jerárquicos siguientes: Ministerios, Superintendencias, Administradoras Generales, Direcciones Ejecutivas, Generales y Nacionales o su equivalente, de instituciones de la Administración Central, Desconcentradas y Descentralizadas del Poder Ejecutivo.

El **Premio Nacional a la Calidad (PNC)** es un proceso mediante el cual son reconocidas las iniciativas de Gestión de la Calidad en el Estado Dominicano. Es entregado anualmente y se desarrolla a través de etapas o fases, que se ejecutan de manera secuencial y de acuerdo a un cronograma definido para cada versión que se lleve a cabo.

### **4. REQUISITOS Y CONDICIONES PARA POSTULAR.**

- Todo organismo que decida postular al Premio debe expresar su intención, a través de una comunicación dirigida por la máxima autoridad del organismo, al Ministro (a) de Administración Pública, mostrando su interés. De igual forma, el organismo debe completar el documento denominado “Compromiso de Postulación”, en su versión vigente, y remitirlo por los medios establecidos.

**Nota:** Ambos documentos serán recibidos de acuerdo a los plazos establecidos en el cronograma (calendario) de actividades del Premio, que se publica en la página web del MAP. **El compromiso de postulación será revisado y validado teniendo en cuenta los requisitos definidos para dicho documento. Podrá ser devuelto para corrección, si dicha acción está dentro de la fecha tope definida en el cronograma.**

- Los organismos que hayan sido sancionados por el incumplimiento de normativas, la comisión de una falta o hecho que afecte la ética, la transparencia y/o la imagen institucional por algún tribunal competente, durante el año de la realización del premio o en el anterior **no deberán presentar su intención de postulación**.
- No serán aceptadas postulaciones de:
  - a) Áreas internas o fragmentos de la estructura de un órgano o ente público.
  - b) Los organismos desconcentrados funcionalmente del Ministerio de Administración Pública.

- c) Órganos que por su naturaleza puedan postular a los Premios Sectoriales a la Calidad dentro de la Administración Pública.
- d) Órganos y entes públicos que estén siendo evaluados para obtener la Certificación al Nivel de Excelencia – Sello CAF +300, en el mismo período que se desarrolla el Premio.

## **5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. MODELO DE EXCELENCIA.**

El modelo de excelencia Marco Común de Evaluación (CAF) es el promovido, establecido y utilizado por el MAP, como base para la evaluación de la gestión de las instituciones públicas dentro del Premio Nacional a la Calidad (PNC).

Las razones fundamentales para la adopción de este modelo en la gestión pública dominicana, son su adecuación a las características de las organizaciones del sector público y su compatibilidad con los principales modelos organizacionales aplicados en otros países del mundo.

Otras características favorables son:

1. La introducción a la Administración Pública en la cultura de la excelencia y de los principios del GCT (Gestión de la Calidad Total, TQM en sus siglas en inglés).
2. El modelo guía progresivamente a las organizaciones hacia un auténtico ciclo PDCA: Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar.
3. Facilita la autoevaluación de una organización pública con el fin de obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora.
4. Sirve de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de la calidad, tanto del sector público como en el privado.
5. Facilita el benchlearning (aprendizaje tomando como referencia a los mejores) entre las organizaciones del sector público.

Los criterios considerados en este modelo están basados en los universalmente aceptados como inspiradores de una gestión de excelencia, y han sido validados a nivel internacional como un marco útil y conveniente para encauzar la excelencia en la gestión de las organizaciones.

Estos criterios, asociados con los valores que se persigue reforzar con esta premiación y desplegados ampliamente en el documento “CAF: El Marco Común de Evaluación”, son los siguientes:

1. Liderazgo.
2. Estrategia y planificación.
3. Personas.

4. Alianzas y recursos.
5. Procesos.
6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.
7. Resultados en las personas.
8. Resultados de responsabilidad social.
9. Resultados clave del rendimiento.

Cada criterio tiene ponderaciones absolutas divididas en subcriterios, éstos a su vez en áreas específicas de evaluación. El valor total de la ponderación de los criterios asciende a 1000 puntos.

## **6. RESPONSABLES DEL PROCESO.**

### **a) Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua (DIREMC).**

Es la unidad funcional del Ministerio de Administración Pública que tiene bajo su cargo la coordinación y ejecución del proceso, siendo responsable de;

- ✓ Crear, revisar, adecuar y aprobar normativas, procedimientos, documentos y criterios que regirán el Premio Nacional a la Calidad (PNC).
- ✓ Definir y ejecutar las estrategias oportunas y necesarias para el desarrollo efectivo del proceso, así como promover e incentivar la participación de los entes y órganos públicos en la premiación.
- ✓ Asegurar que el proceso se realice dentro del marco de lo establecido por los reglamentos y políticas institucionales.
- ✓ Formar a los equipos de las diferentes organizaciones en la fase de postulación (elaboración y presentación de la memoria de postulación, carga de evidencias) y cualquier otro requerimiento exigido por la premiación. Así como formar y brindar apoyo a los equipos de evaluadores y miembros del jurado.
- ✓ Invitar y sensibilizar a las instituciones, empresas, universidades, asociaciones, entre otras, a que se integren como parte del Jurado.
- ✓ Organizar y llevar a cabo el acto formal de premiación.
- ✓ Entregar o remitir los informes de retorno a las instituciones postulantes.

### **b) Comité institucional de calidad del organismo postulante / equipo de postulación.**

El Comité Institucional de Calidad es el equipo que tiene a su cargo el proceso de auto evaluación o diagnóstico institucional basado en la Metodología CAF (Marco Común de Evaluación), modelo que ayuda a detectar las fortalezas y áreas de mejora en la gestión, y sirve de base para los planes de trabajo hacia una gestión de calidad. El responsable de preparar la documentación que será presentada

por la institución para postular al Premio puede ser el Comité de Calidad o un equipo conformado para los fines. ***Ambos deben ser designados por la máxima autoridad de la institución.***

**c) Equipo evaluador externo.**

Es el equipo responsable de realizar la labor de evaluación del organismo postulante. Está integrado por servidores públicos, empleados del sector privado y personas independientes, entrenados en la metodología CAF, gestión de calidad y en el proceso de evaluación.

**d) Jurado.**

Es un conjunto de personas que constituye un cuerpo colegiado, representantes de instituciones de amplia credibilidad, de la sociedad civil, la academia, empresariales, interesadas y relacionadas con la mejora de la gestión pública, que tiene la responsabilidad de revisar y evaluar la memoria de postulación, los informes de retorno presentados por los equipos evaluadores externos y otras documentaciones; seleccionando los organismos merecedores de reconocimientos, en cada versión de la premiación.

Dentro de la documentación clave para la toma de decisión del jurado, éstos deberán consultar los siguientes informes de cumplimiento de normativas de la administración pública:

- Resultados de Satisfacción de Usuarios.
- Gestión Presupuestaria,
- Contrataciones Públicas,
- Índice de Transparencia Estandarizado,
- Evaluación del Desempeño Institucional / Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP),
- Índice del Uso de las Tecnologías de la Información (iTCGE),
- Normas Básicas de Control Interno,
- Entre otras normativas relevantes para una gestión de excelencia.

***Las deliberaciones y votaciones tienen carácter secreto. Sus fallos o veredictos se consideran inapelables.***

## **7. FASES DEL PROCESO DE PREMIACIÓN.**

El proceso de premiación comprende cuatro (4) fases fundamentales:

1. Postulación
2. Evaluación externa
3. Deliberación y selección de reconocidos
4. Evaluación del proceso

### **7.1. Postulación.**

Esta fase cuya responsabilidad es del organismo postulante, comprende los siguientes pasos:

#### **a) Autoevaluación.**

El Comité Institucional de Calidad designado por la máxima autoridad de la organización y previamente entrenado por el MAP en el uso del Modelo CAF, es el responsable de coordinar todo el proceso de autoevaluación. Se asegura de completar la Guía CAF, destacando en el renglón destinado a cada subcriterio, los puntos fuertes y áreas de mejora, atendiendo a las consideraciones expresadas en los ejemplos. Así como también es responsable de identificar, gestionar y organizar las evidencias correspondientes.

***Nota: Es recomendable que la organización postulante se haya realizado al menos dos (2) autoevaluaciones consecutivas, una en el año anterior y otra en el año correspondiente a su postulación, y debe por lo menos haber realizado y desarrollado un (1) plan de mejora bajo la supervisión del MAP.***

#### **b) Elaboración y presentación de la memoria de postulación.**

El equipo designado para trabajar la postulación al Premio debe elaborar un documento denominado **Memoria de Postulación**, de acuerdo a las pautas establecidas en la premiación.

El contenido de este documento debe ser debidamente sustentado por las evidencias previamente recopiladas, y remitido por los medios establecidos a la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua del MAP.



### **c) Aseguramiento de la postulación.**

Hasta este punto, los funcionarios responsables del organismo postulante deben asegurar que se hayan cumplido las siguientes acciones:

- Conocimiento de la versión del Modelo CAF que le aplique al organismo.
- Formación y capacitación del equipo que trabajará la postulación al Premio
- Revisión y comprensión de las bases vigentes de la premiación.
- Remisión del Compromiso de Postulación, debidamente completado, firmado y sellado (en el tiempo y formato solicitado).
- Autoevaluación realizada (guía CAF completada) y evidencias identificadas y organizadas.
- Memoria de postulación elaborada y remitida junto a las evidencias (en formato y medios establecidos) teniendo en cuenta la fecha límite para ser recibida, según el cronograma publicado en la página web del MAP.

***La fase de postulación tiene fecha de cierre en el cronograma, por lo que es requerido e imprescindible que todas las acciones definidas en el apartado “Aseguramiento de la postulación” se hayan cumplido, para que el organismo sea aceptado como postulante en el Premio.***

### **7.2. Evaluación externa.**

Esta fase es desarrollada por el equipo de Evaluadores Externos, quienes reciben de la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, la documentación suministrada por los organismos postulantes y las orientaciones que considere necesarias y útiles para dicha fase. Luego de esto deben seguir los pasos siguientes:

- a) Análisis de la memoria y las evidencias; así como también el otorgamiento de la puntuación preliminar consensuada.
- b) Visita de verificación a todos los organismos postulantes; de manera que puedan constatarse informaciones, visualizar funcionamiento de sistemas, observar procesos en marcha y cualquier otro aspecto del despliegue del modelo que el equipo evaluador haya considerado necesario.
- c) Reajuste de la puntuación otorgada (si aplica).
- d) Elaboración del informe de retorno.

El informe de retorno que elabora el equipo evaluador, al término de su análisis, contiene los resultados de la evaluación, indicando puntos fuertes, áreas de mejora y puntuación obtenida, el cual

sirve de base para la deliberación y toma de decisiones del jurado. **Todas las organizaciones evaluadas recibirán la visita de verificación, así como un informe de retorno.**

*En caso de que la institución postulante **no pueda ser visitada** en el tiempo establecido, por situaciones originadas en ella, **no será considerada** para la fase de deliberación y selección de reconocidos. Aunque al finalizar el proceso recibirá el Informe de Retorno correspondiente.*

***Concluido el proceso, cada organismo postulante recibe de la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua una copia del informe de retorno, pudiendo recibirlo de manera física y/o digital, a fin de que desarrolle los planes y estrategias para superar las oportunidades de mejora encontradas.***

### **7.3. Deliberación y selección de reconocidos.**

Corresponde al jurado hacer una revisión general de los resultados de la fase de evaluación externa, la memoria de postulación, los informes de cumplimiento de normativas de la administración pública y cualquier información que consideren de relevancia para la toma de decisión, proponiendo cuáles organismos podrán ser reconocidos en cada versión del premio.

La decisión del jurado deberá quedar plasmada en un documento que contendrá la relación de organismos reconocidos para cada versión de la premiación.

Los organismos que resulten ganadores son reconocidos en una ceremonia encabezada por las máximas autoridades del Poder Ejecutivo. ***Los tipos de galardones otorgados pueden ser: medallas de bronce, de plata y de oro. El máximo galardón es el Gran Premio Nacional a la Calidad.***

***Nota: El Jurado puede otorgar tantos reconocimientos de oro, plata y bronce como lo considere pertinente. Sólo un organismo podrá ser merecedor del Gran Premio Nacional a la Calidad en cada versión de la premiación.***

**Los organismos galardonados con el Gran Premio, podrán volver a postular luego de dos (2) años de haber obtenido el galardón.**

### **7.4. Evaluación del proceso.**

Luego de concluir todas las actividades del **Premio Nacional a la Calidad (PNC)**, el MAP realiza la evaluación de todo el proceso, para la cual requiere de la participación activa de todos los involucrados (organismos postulantes, evaluadores, jurado y demás partes interesadas).

Esta fase, constituye la garantía de que el Premio es sometido al proceso de mejora continua que se promueve en todas las acciones y ejecutorias de los organismos del sector público dominicano.

## **8. OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DEL PROCESO DE PREMIACIÓN.**

*El Ministerio de Administración Pública tiene la potestad de invalidar la postulación o anular el reconocimiento otorgado a una organización, si ésta resultara sancionada por la autoridad competente, durante o después del desarrollo de la versión de la premiación en la cual dicha organización está participando. También podrá hacer de conocimiento público la decisión tomada sobre la anulación de la premiación otorgada a una institución.*

### **8.1. Promoción de instituciones ganadoras.**

Dado que uno de los objetivos de este proceso es estimular la adopción de prácticas de excelencia en el sector público, los organismos ganadores del Premio se convierten en modelos a promover e imitar. Es, por tanto, de vital importancia que éstos compartan sus experiencias en diferentes escenarios, con el fin de que las mismas puedan ser adoptadas por otras organizaciones.

De igual manera, la promoción de los ganadores implica que éstos deben estar dispuestos a:

- a) Mantener un comportamiento acorde con los principios fundamentales de una gestión de excelencia e implementación de mejores prácticas y su condición de organización modelo.
- b) Difundir experiencias, aprendizajes, logros y promover el uso de mejores prácticas en las instituciones públicas dominicanas.
- c) Participar en las actividades donde sea invitado por el Ministerio de Administración Pública.
- d) Aportar evaluadores externos en próximas versiones de la premiación.

***Especificando de manera clara el nivel del reconocimiento obtenido y el año en que lo obtuvo, las organizaciones que sean reconocidas podrán utilizar el logo del Premio Nacional a la Calidad en su papelería o publicidad, previa validación de la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua del MAP.***

## **8.2. Garantía del proceso.**

Todo el proceso del Premio Nacional a la Calidad (PNC) está sometido a estrictos requisitos de confidencialidad e imparcialidad.

***Los nombres de las organizaciones postulantes, así como todos los documentos y registros generados durante el proceso de evaluación, son tratados con la máxima confidencialidad.***

Estas informaciones sólo están disponibles, en cada versión, para los implicados directamente en el proceso, que son: Ministerio de Administración Pública a través del personal de la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, el Equipo de Evaluadores Externos y los Miembros del Jurado.

La imparcialidad está avalada por la rigurosidad y fiabilidad de los procesos establecidos, así como por la independencia de los profesionales implicados en la premiación. ***El proceso del Premio Nacional a la Calidad se gestiona a través de la Norma ISO 9001, y está certificado por organismos internacionales acreditados.***

Después de la deliberación del Jurado, el veredicto queda en **estricta confidencialidad** hasta el día de la ceremonia pública, donde se entregan los galardones que corresponda para cada nivel de reconocimiento.

**Fin del documento.**