



Viceministerio de Evaluación del Desempeño Institucional
Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua

***Orientaciones para elaborar y presentar la memoria de
postulación en Premios Sectoriales a la Calidad***

Santo Domingo, R.D.
Abril 2023

Introducción.

Tomando en consideración que los organismos interesados en postular en los Premios Sectoriales a la Calidad deben realizar una autoevaluación basada en los requisitos establecidos en el modelo de excelencia Marco Común de Evaluación (CAF), y que para formalizar su postulación se les requiere remitir un documento llamado memoria de postulación, cuyo contenido es la descripción de las fortalezas identificadas en cada uno de los criterios y subcriterios que componen el modelo.

Desde la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua del Ministerio de Administración Pública, ponemos a disposición de dichos organismos orientaciones que buscan ayudarles a preparar, elaborar y presentar sus memorias de postulación de manera efectiva. Así como también ha identificar, recopilar y tratar las evidencias que sustenten sus fortalezas.

Este documento contiene las directrices generales y específicas para que las organizaciones presenten su gestión de forma integral, con informaciones objetivas y precisas a través de las memorias de postulación, que serán revisadas en las fases de evaluación externa y de deliberación de las premiaciones.

I. Formato requerido.

Apartado	Especificaciones requeridas		
Página	Carta (215.9 X 279.4 mm) o A4 (210 X 297 mm)		
Márgenes	Izquierdo y derecho	3 centímetros	
	Superior e inferior	2.5 centímetros	
Orientación	Páginas	Vertical (excepto la del organigrama)	
	Texto	Vertical	
Espaciado / interlineado	Sencillo o de un (1) punto		
Letra o fuente	Tipo	Gill Sans MT (Excepto la portada o página de presentación)	
	Color	Texto	Negro
		Títulos y subtítulos	Negro (<i>pueden estar resaltados en negrita y/o subrayados</i>)
	Tamaño	Texto	11 puntos
		Títulos y subtítulos	14 puntos, máximo
		Página de presentación	N/A
		Gráficos e ilustraciones	8 puntos, mínimo
Divisiones de temas o secciones (<i>si se utilizan</i>)	N/A		
Numeración de páginas	Página de presentación	N/A	
	Índice general		
	Cuerpo de la memoria	Números continuos y visibles en todas las páginas.	
	Divisiones de temas o secciones (<i>si se utilizan</i>)		
Tamaño archivo PDF	5 MB máximo		

Cantidad de páginas:

Sección	Máximo de páginas	Descripción del requisito (si aplica)
Página de presentación	1	N/A
Índice general	2	
Información general de la organización postulante	6	
Glosario de términos, abreviaturas y siglas	2	
Cuerpo de la memoria (desarrollo del punto II. Análisis de los criterios y los subcriterios del Modelo CAF -Marco Común de Evaluación.)	54 (restantes)	Descripción de puntos fuertes identificados en los criterios y subcriterios del modelo CAF.
Total de páginas	65	Incluye todas las páginas que contiene el documento.

2. Contenido. (Los títulos deben ser exactos)

Requisitos		Descripción del requisito
Página de Presentación	Nombre de la organización postulante	Debe estar completo. Incluir el código institucional (si lo posee)
	Logo y eslogan institucional	Colocarlo si posee.
	Título	Debe especificar a cuál premio sectorial se está postulando. <i>PE: "Postulación al Premio a la Calidad Educativa (PRECE)".</i>
	Versión de la premiación	Se puede usar numeración ordinal, romana o cardinal en letra o número. <i>PE: Ira. Versión, primera versión, versión I, versión uno o versión 1.</i>
Fecha de postulación	En formato mes y año	
Índice general	I. Información general de la organización postulante.	Deben ser escritos igual y ser colocados en el mismo orden.
	I.1 Perfil organizacional.	
	I.2 Estructura organizativa.	
	I.3 Relación de servicios.	
II. Análisis de los criterios y los subcriterios del Modelo CAF -Marco Común de Evaluación.	Este apartado debe contener los títulos de los 9 criterios y los 28 subcriterios claramente identificados. Indicando el número de página donde se encuentra cada uno.	
III. Glosario de términos, abreviaturas y siglas.	Debe contener el significado de términos, abreviaturas y/o siglas utilizadas en el cuerpo de la memoria.	
I. Información general de la organización postulante.	<p>I.1 Perfil organizacional.</p> <p>Debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre completo. ▪ Dirección geográfica. ▪ Número de teléfono. ▪ Página web/redes sociales (si las tiene) ▪ Base legal. * 	<p>Esta sección es muy importante y útil, ya que es usada por el Equipo Evaluador Externo y el Jurado en las etapas de evaluación y deliberación, para conocer mejor la organización.</p> <p>* En la base legal sólo colocar las leyes, decretos y reglamentos más relevantes.</p>

Requisitos		Descripción del requisito
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión, visión y valores. ▪ Número de empleados. ▪ Nombres y cargos de los principales directivos. ▪ Breve explicación del tipo y naturaleza de la organización, de las actividades y operaciones que realiza y el sector de la administración pública al que pertenece. ** ▪ Usuarios o clientes que solicitan y reciben sus servicios. 	<p>** Los centros educativos que postulen al Premio a la Calidad Educativa (PRECE) deben especificar los siguientes datos: tipo según su matrícula estudiantil, modalidad, niveles y matrícula por nivel y por tanda. Así como la dirección regional y el distrito que los supervisan.</p>
	1.2 Estructura organizativa.	<p>Se debe presentar el organigrama con la calidad suficiente que permita identificar la relación de jerarquía entre las diferentes áreas de la organización.</p> <p><i>Puede ser colocado de forma horizontal y en una página tamaño Legal (215.9 x 355.6 mm), si es necesario.</i></p>
	1.3 Relación de servicios.	Presentar una lista de los principales servicios ofrecidos por la organización.
<p>II. Análisis de los criterios y los subcriterios del Modelo CAF - Marco Común de Evaluación.</p> <p><i>Es necesario desarrollar todos los criterios de tal manera, que permita obtener una visión global de la organización y su sistema de gestión.</i></p>	<p>Se debe responder cada subcriterio atendiendo al orden y secuencia establecidos en el Modelo CAF, por ejemplo:</p> <p>Criterio I. Liderazgo.</p> <p>Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.</p>	

Tomar muy en cuenta que:

*La memoria de postulación que tenga **mínimo dos (2) incumplimientos (NO cumple)**, durante la primera revisión, se devolverá al organismo postulante para ser corregida.*

El organismo no será aceptado como postulante en la versión vigente del Premio Sectorial a la Calidad, si luego de la segunda revisión su memoria de postulación continúa presentando algún incumplimiento (NO cumple).

3. Aspectos que considerar para preparar la memoria de postulación.

- a) **Es de suma importancia que la organización cumpla, de manera taxativa, con las bases vigentes de la premiación y con los requisitos de formato y contenido establecidos dentro de este documento**, ya que esto facilitará que la memoria sea aceptada conforme, reduciendo el riesgo de que la misma sea devuelta por la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, del Ministerio de Administración Pública.
- b) Las claves para lograr una redacción eficaz de la memoria de postulación son:
- Conocer el modelo Marco Común de Evaluación CAF.
 - Realizar una autoevaluación objetiva.
 - Identificar y recopilar las evidencias que avalen los puntos fuertes.
- c) Tener presente que la autoevaluación con el modelo CAF está basada en el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar), por lo que deben considerarse estas fases en la redacción de la memoria, a fin de mostrar, de manera clara, el enfoque y los resultados alcanzados por la organización.
- d) Para la redacción de la memoria y la recopilación de evidencias, se requiere que los miembros del equipo tengan una comunicación constante, abierta y adecuada entre sí y con los miembros de las unidades que poseen evidencias necesarias para la postulación.
- e) Quienes redacten y preparen la memoria de postulación, deben haber participado en el proceso de autoevaluación, ya que esto permitirá que se exprese de manera coherente y oportuna la gestión y resultados del organismo de acuerdo con el Modelo CAF, en ambos documentos.
- f) En los criterios facilitadores se deben detallar las acciones llevadas a cabo por la organización relacionadas con el qué, cómo y cuándo se hace.
- g) En los criterios de resultados se deben describir los logros alcanzados por la organización. Se muestran las tendencias, el rendimiento, las comparaciones, se explica la relación entre los resultados logrados y la gestión realizada (criterios facilitadores).
- Las tendencias se detectan analizando los datos recogidos por mediciones de, por lo menos tres (3) años, referidos a una misma variable. Pueden ser positivas cuando demuestran que a lo largo del tiempo se presentan mejoras en los resultados.

- Evidenciar tendencias sin importar sus resultados, representa una fortaleza para el organismo, puesto que demuestra una sistemática de obtención de datos.
- h) Prepare y redacte la memoria de postulación pensando en los actores del proceso que la utilizarán en las otras fases que conforman la premiación (evaluación externa y deliberación), ya que los evaluadores y jurados podrían tener el primer contacto con la institución a partir de este documento.
- Una memoria desordenada, confusa o con errores afecta la valoración que se haga a la gestión de la organización.
 - No debe asumirse que los evaluadores y jurados conocen aspectos que para la organización son evidentes y que no aparecen en la memoria. Por ello, es preciso redactar todo lo que se quiera transmitir al lector y también es necesario que la información contenida en la memoria sea completa y esté adecuadamente ordenada.
- i) Exponer los puntos fuertes identificados en los criterios y subcriterios, teniendo como guía los ejemplos que aparecen desplegados en cada subcriterio. Usando el mismo esquema hasta completar la totalidad del modelo (9 criterios y 28 subcriterios).
- j) Si alguno de los ejemplos no es aplicable en la organización, debe aportarse una explicación al respecto, para evitar que los evaluadores de la memoria interpreten que no se ha tenido en cuenta y pudieran considerarlo como área de mejora.
- k) Todas las afirmaciones de la memoria deben apoyarse en hechos y datos específicos, por lo que debe hacerse referencia, de manera clara y precisa, a las evidencias que las sustentan. Estas evidencias deben ser presentadas de tal forma que permitan visualizar los logros obtenidos por la organización en lo relativo a cada criterio y subcriterio.
- l) Escriba frases precisas y claras. Evitando las generalidades, particularmente el uso de expresiones como “todos”, “cada uno” o de frases imprecisas. Es necesario ofrecer datos que justifiquen los calificativos. (*ver ejemplos de redacción*)
- m) La utilización de fotografías o imágenes dentro del cuerpo de la memoria debe incluir una nota al pie que aporte la mayor cantidad de información relativa a las actividades que se desean resaltar con las mismas.
- n) Las tablas y cuadros usados en la memoria deben contener información relacionada con la fuente o insumo de éstos.
- o) Los gráficos insertados en la memoria deben ser sencillos y mostrar datos que puedan comprenderse de forma independiente o correlacionada.
- Cada gráfico debe tener la exposición de la interpretación y relevancia que tienen los datos mostrados para la postulación del organismo en la premiación.

- Se debe asegurar que los mismos contienen información pertinente y relacionada con el criterio o subcriterio al que sirven de evidencia. Esto ahorrará espacio.
 - Al ver el gráfico, una persona externa que desconozca la realidad institucional debería comprender con facilidad los datos e informaciones que se pretenden transmitir sin necesidad de explicaciones adicionales.
- p) Una misma evidencia puede ser utilizada para demostrar el desarrollo de acciones en distintos criterios o subcriterios del modelo. Para esto, se pueden hacer referencias cruzadas que permitan minimizar las reiteraciones de evidencias en el cuerpo de la memoria.
- q) El tiempo para la recolección de datos e informaciones que se utilizarán en la redacción de la memoria debe tener un plazo establecido, realista y prudente.
- r) La memoria debe ser revisada por completo y corregida por el equipo, antes de remitirla al MAP, por lo que deben planificarse sus revisiones contemplando tiempo para debates y correcciones, si fueran necesarias.
- s) Algunos aspectos que no deben faltar en la revisión de la memoria:
- Todos los criterios y subcriterios del modelo CAF completados con informaciones correspondientes.
 - Títulos de criterios y subcriterios acordes a la versión del CAF establecida para la versión vigente de la premiación.
 - Evidencias identificadas y suministradas para todas las fortalezas o puntos fuertes colocados dentro del documento redactado.
 - Las referencias cruzadas con precisión y coherencia.
 - Inexistencia de datos contradictorios, párrafos repetidos o información redundante.
 - Datos de mediciones de un mismo período correctos y gráficos fáciles de visualizar y comprender.
 - Lenguaje técnico utilizado de fácil lectura y comprensión por los evaluadores externos y jurados.
 - Aportación de mediciones y comparaciones (si existieran).
- t) Siempre que sea posible, deben proporcionarse referencias comparativas con organismos nacionales o internacionales. Éstas no tienen que hacerse necesariamente con áreas o instituciones análogas o del mismo sector, pues al tratarse de análisis de procesos, la mejor práctica puede darse en sectores completamente distintos.

Algunos ejemplos de redacción:

Afirmación 1:

“El área de recursos humanos, cumpliendo con el Plan Operativo del año, ha planificado y gestionado varios cursos y talleres para el personal de la institución”.

Afirmación recomendada:

“El área de recursos humanos, cumpliendo con las metas definidas para este año, ha planificado y gestionado 4 cursos y 3 charlas para el personal técnico y de apoyo de unidades sustantivas de la institución”.

Afirmación 2:

“La directora supervisa y evalúa al personal del área con responsabilidad”.

Afirmación recomendada:

“La directora del área supervisa las labores de los analistas y técnicos que laboran bajo su responsabilidad, da seguimiento mensual a la realización de tareas asignadas y evalúa la calidad de los resultados”.

Afirmación 3:

“Los equipos y las instalaciones reciben mantenimiento cada año para mantenerlos en buenas condiciones”.

Afirmación recomendada:

“Como parte del plan anual de mantenimiento, los equipos, mobiliarios e instalaciones de la institución son sometidos a revisiones semestrales para determinar si requieren ajustes o reparaciones mínimas (preventivas) o profundas (correctivas)”.

Afirmación 4:

“El año pasado los directivos de unidades realizaron la evaluación de desempeño anual de todos sus colaboradores”.

Afirmación recomendada:

“En el 2022, los 15 directivos de las áreas sustantivas evaluaron el desempeño del 85% de sus colaboradores, lo que representa un 5% de aumento en comparación con el 80% del año 2021”.

Afirmación 5:

“Durante el año logramos todas las metas del POA”.

Afirmación recomendada:

“Los resultados globales del plan operativo del 2022 indican que se lograron las 14 de las 15 metas establecidas, lo que representa un 93.33% de cumplimiento”.

Afirmación 6:

“El equipo de gestión se reúne en varias ocasiones en el año, para analizar las quejas y sugerencias recibidas por el personal de servicio al usuario/clientes y tomar decisiones importantes para la organización”.

Afirmación recomendada:

“El equipo de gestión se reúne 4 veces en el año para revisar y analizar las quejas y sugerencias externas que recibe la unidad de servicio al usuario/cliente, y elabora 2 informes con resultados y propuestas de mejora para la toma de decisiones de las autoridades institucionales”.

Fin del documento