

BASES DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

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

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

INDICE

	Pág.
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) Comité del Premio Nacional a la Calidad (MAP).....	6
b) Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua (MAP).....	7
c) Comité institucional de calidad del organismo postulante.....	7
d) Equipo evaluador externo.....	7
e) Jurado.....	8
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.....	11
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, considera una necesidad la implementación de un sistema 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 al sector público dominicano, el **Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el 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 y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público**, según lo establece el Decreto 211-10.

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.

Inicialmente esta propuesta consiste en un autodiagnóstico de las organizaciones, que se manifiesta en un importante avance de toda la gestión pública, pues pone a las instituciones de frente con su realidad y, aunque no postulen al premio, contarán con una valiosa información acerca de sus fortalezas y oportunidades para iniciar un proceso hacia la mejora continua.

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. Así como los organismos que obtengan la mayor distinción en los Premios Sectoriales.

No serán aceptadas postulaciones de un área o parte de la estructura de un organismo.

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.

- Como requisito de postulación, el organismo interesado en participar en la premiación debe tramitar a la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, a través de una comunicación dirigida por la máxima autoridad del organismo que desea postular, al Ministro (a) de Administración Pública, mostrando su interés y solicitando ser incluidos en las capacitaciones que imparte el ministerio para tales fines.

- De igual forma, el organismo debe completar y remitir a la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, por los medios establecidos, el documento denominado “Compromiso de Postulación”.

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.

- Los organismos que estén dentro del alcance de esta premiación y que muestren interés en postular no deben haber sido sancionados por ningún tribunal competente, durante el año de la realización del premio, ni en el anterior.
- Si la organización que desea postular está inmersa en algún proceso de investigación o ha sido denunciada por la comisión de una falta o hecho que afecta la ética, la transparencia o su imagen institucional; o si se encuentra involucrada en un conflicto social o comunitario evidenciado, deberá someter su solicitud para participar en el Premio y será el Comité del Premio Nacional a la Calidad, del Ministerio de Administración Pública, el órgano responsable de tomar la decisión sobre la aceptación o no de su participación en el Premio.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. MODELO DE EXCELENCIA.

Para fines del Premio, el MAP promueve el Marco Común de Evaluación (CAF), modelo de excelencia utilizado como base para la evaluación de la gestión en las instituciones públicas.

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”, *disponible en la página www.map.gob.do*, 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) Comité del Premio Nacional a la Calidad (MAP)

Es un órgano consultivo conformado por directivos y personal del Ministerio de Administración Pública, designados por la máxima autoridad institucional.

b) Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua (MAP)

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 y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público.
- ✓ Definir y ejecutar las estrategias oportunas y necesarias para el desarrollo efectivo del proceso.
- ✓ 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 el proceso de postulación, memoria de postulación y cualquier otro requerimiento exigido por la premiación. Así como 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 evaluador.
- ✓ Organizar y llevar a cabo el acto formal de premiación.
- ✓ Entregar o remitir los informes de retorno a las instituciones postulantes.

c) Comité institucional de calidad del organismo postulante

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), que permitirá detectar las fortalezas y áreas de mejora en la gestión, y servirá de base para los planes de trabajo hacia una gestión de calidad. ***Debe ser designado por la máxima autoridad de la institución.***

d) 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.

e) Jurado

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

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 que aplique a su organismo, destacando en el renglón destinado a cada subcriterio, los puntos fuertes y áreas de mejora, atendiendo a las consideraciones expresadas en los ejemplos.

El informe resultante de este proceso, debe ser conocido y aprobado por la(s) máxima(s) autoridad (es) de la organización.

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 de la memoria de postulación.

El equipo evaluador interno elabora además una **Memoria de Postulación**, de acuerdo a las “Pautas para redactar la memoria de postulación” descritas, en las que se detallan con mayor amplitud las informaciones que deberán describir en cada uno de los criterios y sub-criterios del Modelo CAF. Esta descripción debe ser debidamente sustentada por las evidencias suministradas.

c) Presentación de postulación.

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

- Conocer el Modelo CAF que le aplique al organismo.
- Formar su equipo de evaluadores internos.
- Revisar y comprender las bases de premiación.
- Remitir el Compromiso de Postulación, debidamente completado, firmado y sellado (en formato PDF).
- Completar el autodiagnóstico (guía CAF), incluyendo las evidencias correspondientes, y remitir al MAP por los medios digitales establecidos.
- Elaborar la memoria de postulación y remitir por los medios digitales establecidos, teniendo en cuenta la fecha límite, según el cronograma publicado en la página web del MAP.

Se recomienda la lectura del documento “Pautas para redactar la memoria de postulación”, ya que en el mismo se especifican los requerimientos con los que debe cumplir la memoria de postulación. El mismo está disponible en la página web del MAP www.map.gob.do.

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.**

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, y atendiendo a los mismos, a las calificaciones otorgadas por el equipo evaluador externo, a la imagen pública del organismo, al cumplimiento de las normativas de presupuesto, ética, transparencia y otras relevantes para la gestión pública; y decidir cuáles son los organismos que deberán ser reconocidos en cada versión del premio.

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: reconocimientos especiales, 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, bronce y especiales como lo considere pertinente.

Los organismos galardonados con el Gran Premio, podrán volver a postular a partir de los dos (2) años luego 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 procede a realizar la evaluación de todo el proceso, para la cual requiere de la participación activa de todos los entes 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 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.

Sólo la organización que obtenga el Gran Premio Nacional a la Calidad podrá utilizar el logol logotipo del Premio Nacional a la Calidad en sus presentaciones, papelería o publicidad.

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 generados durante el proceso de evaluación, desde el compromiso de postulación los informes de retorno, las puntuaciones obtenidas por las organizaciones postulantes, las evaluaciones realizadas al proceso, entre otros, son tratados con la máxima confidencialidad.

Estas informaciones sólo están disponibles, en cada versión, para las personas directamente implicadas 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 categoría.