



BASES DE LA PREMIACIÓN

DOC-COP-004

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO

Versión: 02

Fecha de emisión: Mayo 2017

Página 1 de 12

BASES DE LA PREMIACIÓN

Nombres/Firmas	
Elaborado por: Anensky Martínez Analista de Calidad	Revisado / Aprobado por: Leslie De León Coordinadora Premio Nacional a la Calidad y RPP

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

DOCUMENTO CONTROLADO
SGC - MAP

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 2 de 12

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 del Sector Público**, 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, si se consideran servicios tan críticos como por ejemplo la educación y la salud de las grandes mayorías.

Corresponde al Ministerio de Administración Pública 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 del Sector Público**, según lo establece el Decreto 211-10.

Esta iniciativa busca 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.

Objetivos del premio

1. Fomentar la implantación de modelos de gestión de calidad en la administración pública dominicana.
2. Promover un espacio de intercambio de experiencias y aprendizaje interinstitucional sobre temas de calidad y aplicación del modelo de gestión.

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 3 de 12

3. Reconocer públicamente los logros obtenidos en la implantación parcial o total de procesos de calidad en las instituciones públicas.
4. Destacar y compartir las prácticas sobresalientes que han sido desarrolladas en cualquier ámbito de los organismos del sector público.
5. Promover la autoevaluación de los organismos públicos, con la utilización del Modelo Marco Común de Evaluación CAF.
6. Mejorar el desempeño integral de las organizaciones que participan en el Premio Nacional de la Calidad y en el Reconocimiento a Prácticas Promisorias del Sector Público.

Alcance

El Premio tiene un alcance nacional, pudiendo postular instituciones de los diferentes sectores centralizados, descentralizados, organismos autónomos, municipales, distritos municipales, provistos de personalidad jurídica de derecho público, titulares de competencia y prerrogativas públicas. La postulación a esta premiación es totalmente gratuita.

Condiciones para postular

Los órganos administrativos habilitados a ejercer en nombre de los entes públicos las competencias que se les atribuyen, 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, incluyendo procesos en curso. Si la organización ha sido denunciada, y aún no ha concluido el proceso de investigación, puede participar, pero si resultara premiada y la investigación concluye en que la institución debe ser sancionada, el premio será anulado y se hará de conocimiento público.

En caso de que el postulante se encuentre involucrado en un conflicto social o comunitario evidenciado, el Comité Organizador del Premio tomara la decisión sobre su participación o no en el Premio.

En caso de resultar ganador un organismo dependiente de un Ministerio u otro organismo del primer nivel, el galardón podrá ser recibido por el Director del Organismo individual o a quien este designara.

Naturaleza de la premiación

El **Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público** es un proceso mediante el cual son reconocidas las iniciativas de Gestión de la Calidad en el Estado Dominicano.

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 4 de 12

Dentro del marco del Premio Nacional a la Calidad, también se promueve el **Reconocimiento a las Prácticas Promisorias**, con el que se busca destacar aquellas iniciativas (proceso, procedimiento, producto o servicio) que han tenido lugar en un ámbito o sector determinado de la organización y que se manifiesta en un incremento en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano/ cliente.

Criterios de evaluación. Modelo de calidad de gestión

Para fines del Premio, el MAP está promoviendo el **Marco Común de Evaluación (CAF)**, modelo utilizado en los países de la Unión Europea como instrumento de 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. Introducir 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. Guiarla progresivamente hacia un auténtico ciclo PDCA: Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar.
3. Facilitar la autoevaluación de una organización pública con el fin de obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora.
4. Hacer de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de la calidad, tanto del sector público como en el privado.
5. Facilitar 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.

 MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 5 de 12

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 y se dividen en subcriterios, estos a su vez en áreas específicas de evaluación. El valor total de la ponderación de los Criterios asciende a 1000 puntos.

Reconocimiento a las Prácticas Promisorias

Se considera Práctica Promisoria al resultado de un proceso sistemático que incluye por lo menos las siguientes etapas: identificación del problema, recopilación de datos, análisis de datos, generación de alternativas de mejora, selección de alternativa a implementar, implementación de la mejora, medición de resultados y posibles acciones futuras. La Práctica debe responder a un proceso de planificación que haya surgido a partir de una necesidad detectada, una innovación, quejas o sugerencia de ciudadanos clientes, entre otros. Las Buenas Prácticas podrán ser utilizadas posteriormente por otras organizaciones como modelos de los cuales aprender.

Las prácticas deberán haber sido implementadas de forma consistente, presentando resultados del antes y después de la medición. Aconsejándose que la misma haya tenido una implementación no menor a dos (2) años.

Las prácticas organizacionales que se presenten como aspirantes a este reconocimiento, para su evaluación se tomarán en cuenta:

- Receptividad y compromiso (Suministro, transparencia y accesibilidad de la información)
- Participación (De los ciudadanos y usuarios, de las personas de la organización y entidades relevantes.
- Gestión de los recursos y alianzas
- Innovación
- Sistemática
- Resultados Globales y satisfacción del usuario

El Reconocimiento a la Práctica Promisoria en definitiva busca promover la adopción de enfoques, estrategias e instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública, motivando a los servidores públicos a participar en proyectos para elevar la calidad de la gestión y el servicio al ciudadano.

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 6 de 12

Responsables del Proceso

Comité Coordinador del Premio

Es el equipo que tiene a su cargo la coordinación de todas las actividades del Premio y es su responsabilidad asegurar que todo el proceso se realice según lo establecido. Debe apoyar a los equipos evaluadores internos y externos de las instituciones y al MAP en este propósito.

Estará formado por personal del ministerio designados la máxima autoridad institucional. Uno de estos servidores fungirá como coordinador (a) de dicho comité.

El cual estará integrado por:

1. El/la Ministro/a de Administración Pública, quien lo preside
2. Un/a (1) representante de cada Viceministerio.
3. El/la Encargado/a Departamento de Comunicaciones
4. El/la Encargado/a Departamento de Relaciones Internacionales
5. El/la Director/a de Gestión del Premio Nacional a la Calidad; o un/a coordinador/a del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público, designado por El/la Ministro/a de Administración Pública y los demás integrantes del Comité
6. El/la Secretario/a del Jurado
7. El/la Director (a) de Gestión del Cambio
8. El/la Director (a) Evaluación de la Gestión Institucional

Y tendrá a su cargo:

- Revisar y aprobar las normativas, procedimientos y los criterios de selección que regirán el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público.
- Asegurar que el proceso se realice dentro del marco de lo establecido por los reglamentos y políticas institucionales.
- Promover el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias del Sector Público en los medios de comunicación (prensa escrita, digital, radial y televisiva).
- Invitar a instituciones y/o empresas a que se integren como parte del Jurado evaluador
- Organizar y llevar a cabo el acto formal de premiación
- Definir las actividades relativas a su desarrollo
- Entregar los Informes de Retorno a las instituciones postulantes

 MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 7 de 12

Equipo Evaluador Interno

Es el equipo designado por la dirección de un organismo para coordinar el proceso de auto evaluación dentro del mismo y está conformado por 6 a 10 personas. Los miembros del equipo deben ser seleccionados de todas las áreas, así como de los diferentes niveles jerárquicos de la institución, lo cual le otorga mayor objetividad y diversidad al proceso.

Equipo Evaluador Externo

Es el equipo responsable de realizar la labor de evaluación del organismo desde fuera. Está integrado por funcionarios públicos, empleados del sector privado y personas independientes, profesionales, entrenados en la Metodología CAF y en el proceso de evaluación.

Atendiendo a las normas establecidas, cada equipo evaluador externo debe estar constituido por un (1) evaluador coordinador + dos (2) o tres (3) evaluadores. Dependiendo de la disponibilidad de evaluadores, cada equipo podría estar acompañado por un evaluador en práctica.

Jurado Evaluador

Está integrado por personas representantes de instituciones de amplia credibilidad, representantes a su vez de diferentes instituciones de la sociedad, cuya función consiste en realizar una revisión final a los informes presentados por los equipos evaluadores externos y seleccionar los ganadores de ambas categorías.

Las deliberaciones y votaciones tienen carácter de secretas. Sus fallos o veredictos se consideran inapelables.

FASES DEL PROCESO DE PREMIACIÓN

El proceso de Premiación comprende cinco (5) fases fundamentales:

1. Requisitos para la Postulación
2. Evaluación Externa
3. Categoría
4. Premiación y
5. Evaluación del Proceso

I. Requisitos para la Postulación

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

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
Fecha de emisión: Mayo 2017		Página 8 de 12

a) Autodiagnóstico y Plan de Mejora de la organización

La organización postulante debe haberse realizado al menos 2 autoevaluaciones consecutivas, una en el año anterior y otra en el año correspondiente a su postulación, debe al menos haber realizado un plan de mejoras bajo la supervisión del MAP.

El Equipo Evaluador Interno, 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.

b) Elaboración de la memoria de postulación

El equipo evaluador interno elabora además una **Memoria de Postulación**, de acuerdo con el DOC-COP-003, "Pautas para redactar la memoria de postulación, en la que describe con mayor amplitud las informaciones aportadas en cada uno de los criterios y sub-criterios del Modelo CAF.

Esta descripción debe ser debidamente sustentada anexando los documentos que evidencien las informaciones suministradas.

Recomendamos destacar aquellas iniciativas (proceso, procedimiento, producto o servicio) que han tenido lugar en un ámbito o sector determinado de la organización y que pudieran ser calificadas para **reconocimiento a prácticas promisorias**.

c) Presentación de la documentación

Como requisito de postulación, el organismo interesado en participar en el certamen debe tramitar a la coordinación del Premio Nacional a la Calidad, ubicada en la Sede del MAP la Guía CAF, debidamente completada y la memoria de postulación junto a los documentos comprobatorios que evidencian los puntos fuertes señalados en cada uno de los criterios y subcriterios.

La carta de remisión debe estar dirigida por la máxima autoridad del organismo que postula a la máxima autoridad del MAP. Debe, además firmar y remitir, además el documento (DOC-COP-005) de compromiso de postulación.

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 9 de 12

Estos documentos son recibidos en el plazo establecido en el calendario de actividades del Premio que se publica en la página Web del MAP y de acuerdo con el FO-COP-015, “Recepción de documentos de postulación al premio nacional a la calidad y, reconocimiento a las prácticas promisorias”.

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
- Revisar y comprender las bases del premio.
- Formar su equipo de evaluadores internos (entre 6 y 10 personas).
- Realizar el autodiagnóstico.
- Elaborar la memoria de postulación.
- Presentar la documentación requerida en la fecha indicada.

2. Evaluación Externa

Los miembros del equipo evaluador externo reciben del Comité coordinador del premio nacional a la calidad, la documentación suministrada por los organismos postulante. Luego de esto deben seguir los pasos siguientes:

- a) Análisis de la memoria y Guía CAF.
- b) Otorgamiento de puntuación.
- c) Visita a los organismos postulantes que hayan obtenido la puntuación mínima de un 25% (**250 de 1000**), de la calificación total establecida para ser visitada.
- d) Elaboración del informe de retorno.

Al término de su análisis, el equipo evaluador elabora un informe de retorno con los resultados de la evaluación, indicando puntos fuertes, áreas de mejora y puntuación obtenida, el cual se entrega al Comité coordinador del premio nacional a la calidad y el reconocimiento a las prácticas promisorias del sector público, y posteriormente al jurado evaluador.

Concluido el proceso, cada organismo postulante recibe del Comité coordinador una copia del informe de retorno, pudiéndolo recibir de manera personal o digital, a fin de que desarrolle los planes y estrategias para superar las oportunidades de mejora encontradas.

3. Categorías

El **Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público** se otorga a organismos, en las siguientes categorías, tomando en consideración la cantidad de servidores con que cuenta:

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 10 de 12

Categoría I: de 20 a 200 personas
Categoría II: de 201 a 500 personas
Categoría III: de 501 a 1000 personas
Categoría IV: más de 1000 personas

4. Premiación

Corresponde al jurado evaluador hacer una revisión general de los resultados, y atendiendo a los mismos y a las calificaciones otorgadas por el equipo evaluador externo, seleccionar a los ganadores.

En cada categoría pueden optar por el **Gran Premio** aquellos organismos que obtengan más del **60% (601 puntos en adelante)** de la puntuación total que es posible obtener con base en el cuestionario **CAF**. Con este galardón sólo se reconocerá a una organización.

Los organismos que resulten ganadores son reconocidos en una ceremonia encabezada por las máximas autoridades del Poder Ejecutivo.

Las organizaciones postulantes al **Premio Nacional a la Calidad** que no obtengan más de un 60% de la puntuación total, optan por una Medalla que las acredita como Organismo Público Líder en Calidad en tres diferentes niveles, atendiendo los siguientes criterios:

- **De 601 o + Gran premio.**
- **De 501 a 600 puntos Medalla a la calidad de servicio público nivel Oro.**
- **De 401 a 500 puntos Medalla a la calidad de servicio público nivel Plata.**
- **De 350 a 400 puntos Medalla a la calidad de servicio público nivel Bronce.**

Las organizaciones reconocidas con Gran Premio, podrán volver a postular a partir de los dos (2) años de haber obtenido el galardón.

5. Promoción de Ganadoras

Dado que el objetivo fundamental de todo el proceso es el de estimular a la adopción de prácticas de excelencia en el sector público, los ganadores del Premio se convierten en modelos a promover e imitar. Es, por tanto, de vital importancia que éstos estén dispuestos a compartir sus experiencias en diferentes escenarios con el fin de que éstas puedan ser adoptadas por otras organizaciones.

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 11 de 12

Entre otras disposiciones incluye:

- 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.

6. Garantía del Proceso.

Todo el proceso del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público 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 a los Informes de Retorno y las puntuaciones obtenidas por las organizaciones postulantes, son tratados con la **máxima confidencialidad**.

Esta información sólo está disponible en cada versión para las personas directamente implicadas en el proceso de evaluación, que son: Ministerio de Administración Pública a través del Comité Organizador del Premio Nacional, 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 el proceso.

El proceso del Premio a la Calidad se gestiona a través de una Norma ISO, certificada 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.

7. Evaluación del Proceso

Luego de concluir todas las actividades del **Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público**, el MAP procede a

	BASES DE LA PREMIACIÓN	DOC-COP-004
	PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS DEL SECTOR PÚBLICO	Versión: 02
	Fecha de emisión: Mayo 2017	Página 12 de 12

realizar una fase de evaluación de todo el proceso, para la cual requiere de la participación activa de todos los entes (organismos, evaluadores, jurado) involucrada.

Esta fase constituye la garantía de que el Premio mismo sea sometido al proceso de mejora continua que promueve en todas las acciones de los organismos del sector público dominicano.