

	<b>PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN -PNC-</b>	<b>DOC-GDP-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
	Fecha de emisión: 4 de enero del 2024	<b>Página 1 de 7</b>

**PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN  
AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD**

<b>Firmas</b>		
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
Noel Agramonte <b>Analista de Sistemas de Gestión Internos</b>	Arisleyda Danis <b>Analista, Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua</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 Sistemas de Gestión Internos.

	<b>PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN -PNC-</b>	<b>DOC-GDP-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
	Fecha de emisión: 4 de enero del 2024	<b>Página 2 de 7</b>

El propósito de éste documento es proveer ayuda y orientación a los organismos que han decidido postular al Premio Nacional a la Calidad (PNC), en la preparación, redacción y presentación de su memoria de postulación. Pretendemos que todo órgano o ente que desee postular al premio, cuente con una guía orientativa que le facilite cumplir con este requisito, establecido en la fase de postulación y del que hacen referencia las bases de la premiación.

La memoria de postulación es el documento que describe la gestión de la organización siguiendo todos los criterios y subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF), de manera que le permite presentar suficientes informaciones para la revisión integral y objetiva que se realiza durante las fases de evaluación externa y de deliberación.

Las pautas están compuestas por los siguientes puntos: **1) Formato y contenido del Documento 2) Recomendaciones y aspectos a tener en cuenta en la elaboración de la memoria de postulación**, los cuales son descritos a continuación.

## **I. Formato y contenido del documento:**

### **Formato:**

Sección	Especificaciones		
Página	Carta (215.9 X 279.4 mm) o A4 (210 X 297 mm).		
Letra o fuente	Tipo	Gill Sans MT (Excepto la portada o página de presentación)	
	Tamaño	Texto	11 o 12 puntos
Espaciado / interlineado	Sencillo o de un (1) punto.		
Orientación	Páginas y texto	Vertical (excepto la del organigrama)	
Numeración de páginas	Portada	N/A	
	Índice de contenido	Números continuos y visibles de todas las páginas.	
	Cuerpo de la memoria		
	Divisiones de temas o secciones		

### **I.1 Contenido:**

El documento debe contener los siguientes elementos y títulos en el orden que se describe a continuación:

Portada / Página de Presentación	Nombre completo de la organización postulante	
	Logo y eslogan (si aplica)	
	Título	“Postulación al Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano”
	Fecha de postulación	
Índice de Contenido <i>(Los títulos deben ser exactos)</i>	Introducción.	
	I. Información general de la organización.	
	1.1 Perfil de la organización.	
	1.2 Estructura organizativa.	
	1.3 Catálogo de servicios.	
	II. Análisis de los criterios y los subcriterios del Modelo CAF - Marco Común de Evaluación.	<i>Este apartado debe contener los títulos de los 9 criterios y claramente identificados los subcriterios. Indicando el número de página donde se encuentra cada uno.</i>
	III. Glosario de términos y abreviaturas.	
I. Información general de la organización.	1.1 Perfil de la organización.	Debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre completo</li> </ul>

<p>Esta sección constituye una declaración vital de la postulación de la organización. Es usada por el Equipo Evaluador Externo y el Jurado en las etapas de evaluación y deliberación.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro Nacional de Contribuyente (RNC)</li> <li>▪ Dirección geográfica</li> <li>▪ Número de teléfono</li> <li>▪ Dirección electrónica</li> <li>▪ Página web/redes sociales (si las tiene)</li> <li>▪ Base legal</li> <li>▪ Misión, visión y valores.</li> <li>▪ Número de empleados (especificar cantidad por grupo ocupacional)</li> <li>▪ Nombres y cargos respectivos de los principales directivos.</li> <li>▪ 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. Especificando quiénes solicitan y reciben sus servicios (usuarios/clientes).</li> </ul>
	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 administrativas 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 Catálogo de servicios.	<p>Presentar una relación de los principales servicios ofrecidos por la organización.</p>
<p>II. Análisis de los criterios y subcriterios del Modelo CAF.</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><b>Criterio I. Liderazgo.</b></p> <p><b>Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.</b></p>	

**Información muy importante:** La memoria de postulación que en la primera revisión presente dos (2) incumplimiento, como mínimo, de los aspectos detallados en el **punto I**, será devuelta al organismo postulante para ser corregida, dentro del plazo de entrega estipulado en el cronograma.

El organismo que luego de la segunda revisión de su memoria de postulación continúe presentando algún incumplimiento, no será aceptada como postulante en la versión del PNC vigente.

## **2. Recomendaciones y aspectos a tener en cuenta en la elaboración de la memoria de postulación:**

- a) La decisión de postular a una premiación debe ser tomada por la máxima autoridad institucional y comunicada a todos los miembros de la organización.
- b) Las claves para lograr una redacción efectiva de la memoria de postulación al PNC son:
  - Conocer el modelo Marco Común de Evaluación CAF.
  - Haber participado en la autoevaluación.
  - Identificar y recopilar las evidencias que avalen los puntos fuertes.

	<b>PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN -PNC-</b>	<b>DOC-GDP-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
	Fecha de emisión: 4 de enero del 2024	<b>Página 4 de 7</b>

- c) Para la recolección de datos y evidencias la redacción y preparación de la memoria, se requiere de comunicación constante, abierta y adecuada entre los miembros del equipo.
- d) Los niveles directivos deben convertirse en líderes e impulsores del proceso. En tal sentido, para coordinar las actividades de la postulación, deberá nombrarse un Coordinador de equipo o comité. De igual manera, puede ser necesario la designación de un responsable para la redacción de la memoria, que reporte directamente al Coordinador del equipo, cuando esta responsabilidad no pueda ser asumida por el propio Coordinador.
- e) La persona en la que recaiga la responsabilidad de redactar la memoria, debe haber participado en el proceso de aplicación de la autoevaluación, ya que esto favorecerá la coherencia de ambos documentos y que se exprese fielmente la situación del organismo de acuerdo al Modelo CAF.
- f) **Es de suma importancia que la organización cumpla, de manera taxativa, con las bases vigentes de la premiación y con los requerimientos establecidos dentro de este documento**, ya que esto asegurará que la memoria sea aceptada en forma, reduciendo así el riesgo de que la misma sea devuelta por la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, del Ministerio de Administración Pública.
- g) Es necesario que el equipo que prepara la postulación del organismo, mientras redacta la memoria, piense en los destinatarios (Evaluadores Externos y Jurados), ya que los mismos tendrán su primer contacto con la institución a partir de este documento. Hay que tener en cuenta que una memoria poco atractiva, confusa o con errores no ayuda a una valoración positiva sobre la organización.
- No debe asumirse, que los evaluadores van a dar por supuesto aspectos que para la organización resultan evidentes y que no aparezcan en la memoria, por ello, es preciso narrar todo lo que se quiera transmitir al lector.
  - Es necesario que la información contenida en la memoria sea completa y esté adecuadamente clasificada.
- h) Exponer el diagnóstico de la organización en cada criterio, indicando las actividades que han realizado respecto al subcriterio abordado, teniendo como guía los ejemplos que aparecen en el subcriterio. Usar el mismo esquema hasta completar los nueve (9) criterios y veintiocho (28) subcriterios que conforman el modelo.
- i) Recordar que para cada punto fuerte que se indique en la memoria, deben referirse de manera clara y precisa las evidencias que lo 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.
- j) Cuando la memoria se ilustre con fotografías debe incluir una nota al pie, que aporte información sobre las mismas. Esta información debe tener un carácter puramente descriptivo, para que cumpla su objetivo de demostrar la ejecución de acciones de la organización.

	<b>PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN -PNC-</b>	<b>DOC-GDP-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
	Fecha de emisión: 4 de enero del 2024	<b>Página 5 de 7</b>

- k) Es favorable definir criterios para seleccionar las imágenes, fotografías, tablas, cuadros, etc., que mejor ejemplifiquen las fortalezas, innovación, creatividad, así como los elementos más representativos de la cultura de la organización.
- l) Deben fijarse plazos realistas que permitan recabar las informaciones que serán plasmadas en la memoria; para que la misma, esté lista con suficiente tiempo y que el equipo de postulación pueda hacer por lo menos una revisión, antes de remitirla.
- m) Es necesario tener presente que se parte de la lógica de que la ejecución de las acciones institucionales responde al ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar). Tener en cuenta estas fases en la redacción de los criterios, a fin de mostrar, de manera clara, el enfoque y los resultados alcanzados por la organización.
- n) En el Modelo CAF, los aspectos o áreas de diagnóstico se denominan directamente “ejemplos”, esto significa que se trata de atributos que deben tenerse en consideración de forma muy cuidadosa y como referencia para iniciar desde ellas, el análisis de la organización. Si alguna de estas áreas, elementos o ejemplos no es aplicable en una organización determinada, debe aportarse una explicación al respecto, para evitar que los evaluadores de la memoria interpreten que no se ha tenido en cuenta y, pudieran situarla como área de mejora.
- o) Con el objetivo de minimizar las reiteraciones, deben hacerse referencias cruzadas entre criterios y subcriterios de la memoria. A veces, una misma evidencia acredita dos o más acciones, desarrolladas en distintas áreas o justifica el cumplimiento de lo enunciado en criterios y subcriterios ubicados en distintas partes del modelo. Compruebe que se realizan las referencias estrictamente necesarias, para que la misma evidencia pueda ser tenida en cuenta en los distintos apartados de la memoria en que aparezca.
- La utilización en exceso de estas referencias, a lo largo de la memoria, puede complicar su lectura.
- p) Para la redacción es recomendable utilizar frases cortas y claras. Evitando las generalidades, particularmente el uso de expresiones como “todos”, “cada uno” o de frases imprecisas.

**Plej.** “En 2018, los 11 directivos de unidad evaluaron el desempeño del 85% de los servidores de la organización, superando el 79% del año anterior”. No es lo mismo que decir “Los directivos de unidades realizaron la evaluación anual de todos sus subordinados”.

- q) Es necesario ofrecer datos que justifiquen los calificativos. Así en lugar de decir “El/la director (a) apoya al personal ampliamente...”, se debe especificar de qué manera se manifiesta ese apoyo y el resultado que éste genera.

**Plej.** “El/la director(a) apoya al personal ampliamente gestionando las capacitaciones que éstos requieren, a través de su detección, solicitud, seguimiento y evaluación de las competencias adquiridas, para lograr el desempeño efectivo de sus tareas”.

	<b>PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN -PNC-</b>	<b>DOC-GDP-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
	Fecha de emisión: 4 de enero del 2024	<b>Página 6 de 7</b>

- r) Todas las afirmaciones de la memoria deben apoyarse en hechos y datos específicos. Asimismo, es necesario poner de manifiesto lo que se hace en términos cuantitativos. Mostrar cómo se utilizan y comparan los datos, cómo éstos sirven de puntos de referencia e indicadores para comprender los problemas y tendencias de la organización.
- s) En los criterios de resultados se describen los logros alcanzados por la organización. Se muestran las tendencias, el rendimiento, las comparaciones, se explica la relación entre las causas y los efectos; es decir, entre los resultados logrados y los criterios facilitadores. Además, se indica si el ámbito de aplicación de los resultados aborda las áreas clave de la organización. Por último, debe enfatizarse si los resultados son sostenidos y si se segmentan por clientes, unidades, etc.
- t) Los gráficos a presentar deben diseñarse con el fin de que hagan visibles los datos de forma independiente o correlacionada. Esto ahorrará espacio. Asegurándose que contienen datos pertinentes en relación con el criterio o subcriterio al que quieren servir de evidencia.
- El texto debe utilizarse para exponer qué relevancia tienen los datos del gráfico o qué conclusiones pueden extraerse de los mismos, no para reproducir literalmente la misma información que expone el gráfico. Un gráfico es un soporte de comunicación, por lo que debe asegurarse que una tercera persona, no informada en la materia, pueda comprender el mensaje que se pretende transmitir sin necesidad de que alguien se lo explique. El diseño del gráfico debe simplificarse al máximo y su tamaño no debería ocupar más de un cuarto de la página, siempre que sea inteligible.
- u) Como ya se ha expresado, es necesario que la memoria sea revisada, por lo que deben planificarse sus revisiones asegurando un tiempo para esto. Las mismas deberían realizarse por un equipo directivo, apoyado por quienes hayan contribuido a la elaboración del documento.

El periodo de revisión deberá contemplar tiempo para debates y correcciones, si fueran necesarias. Algunos aspectos que no deben faltar en la revisión son los siguientes:

- Que la memoria cumpla con lo establecido en las bases de la premiación, y con los requisitos definidos en las pautas para presentación de la memoria del Premio Nacional a la Calidad.
- Que se han completado todos los criterios y subcriterios que conforman el modelo CAF, colocando las informaciones que corresponden dentro de cada uno. Y que los títulos de estos se corresponden con los de la versión del CAF establecida para la versión vigente de la premiación.
- Que se han aportado evidencias para todas las fortalezas o puntos fuertes afirmados dentro del documento redactado.
- Que estén bien hechas las referencias cruzadas.
- Que no existen datos contradictorios.
- Que no se hayan repetido párrafos o se presente información redundante.
- Que no exista diferencia entre los datos aportados para una misma medición en el mismo período.
- Que los tipos de gráficos utilizados puedan ser comprendidos.

	<b>PAUTAS PARA PRESENTACIÓN DE MEMORIAS DE POSTULACIÓN -PNC-</b>	<b>DOC-GDP-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
	Fecha de emisión: 4 de enero del 2024	<b>Página 7 de 7</b>

- Cuidar que el lenguaje técnico de la organización pueda ser transmitido al tipo de lector al que se dirige la memoria; evaluadores externos y jurado.
  - La memoria aporta mediciones y comparaciones (si existieran).
- v) Las tendencias se detectan analizando los datos recogidos por mediciones de, por lo menos tres (3) años, referidos a una misma variable. La tendencia puede ser positiva cuando muestre que a lo largo del tiempo se presentan mejoras, de lo contrario la tendencia será negativa. El poder evidenciar tendencias sin importar sus resultados, representa una fortaleza para el organismo, puesto que demuestra una sistemática de obtención de datos.
- w) Siempre que sea posible, deben proporcionarse referencias comparativas, tanto para los criterios de agentes facilitadores como, sobre todo, para los criterios de resultados. Estas comparaciones no tienen que hacerse necesariamente con áreas o instituciones análogas o del mismo sector. Tratándose de análisis de procesos, la mejor práctica puede darse en sectores completamente distintos.
- x) Los modelos de calidad dan mucho peso a las comparaciones, ya que una organización alcanzará el nivel de excelencia cuando, comparándose con otros organismos logra presentar las mejores prácticas del sector. Debe tenerse en cuenta que las comparaciones pueden hacerse con organismos del ámbito nacional o internacional.

**Fin del documento**