



**BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE SANTIAGO**

DOC-ORN-001

Versión: 02

Pág. 1 de 11

**BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR
PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO**

Firmas	
Elaborado por: Fanny Matos Olmos Empleado(a) de Calidad designado(a)	Revisado / Aprobado por: Elsa Segura Viceministro de Servicios Públicos

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

	BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO	DOC-ORN-001
		Versión: 02
		Pág. 2 de 11

I. Introducción.

El **Premio a la Calidad de la Gestión del Sector Público de la Provincia de Santiago** se enmarca en la idea fuerza, lanzada por el Ministerio de Administración Pública de apoyar que “Santiago, se convierta en la provincia con mejores Servicios Públicos del Caribe y Centroamérica”.

Este objetivo es coherente con el Plan Estratégico de Santiago y otras iniciativas públicas y privadas que buscan el desarrollo sostenible de la ciudad y la Provincia de Santiago, para lo cual se requiere de servicios públicos capaces de implementar sus funciones de manera eficiente y eficaz. La calidad de la gestión es un factor esencial para materializar ese objetivo y el Premio es una de las herramientas más adecuadas para lograrlo.

La iniciativa del Premio es complementaria al esfuerzo sistemático que el MAP viene desarrollando desde el año 2005 para mejorar la calidad de los servicios públicos en la República Dominicana. Se constituye en un impulso específico, desde una de las provincias del país, por incorporar cada vez más instituciones y servidores públicos a este esfuerzo, impulso que se espera pueda ser seguido en el futuro por otras regiones y provincias dominicanas.

Alineado al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público, concordante a su vez, con la corriente mundial de orientación hacia la calidad como factor fundamental para el éxito de las organizaciones y que corresponderá también al Ministerio de Administración Pública como órgano rector de la Función Pública, establecer el procedimiento y organizar el proceso para la postulación, evaluación y otorgamiento del Premio a la Calidad de la Gestión del Sector Público de la Provincia de Santiago.

Estas iniciativas buscan 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.

Sin embargo, el Premio Provincial tiene una pretensión de masividad mayor para lo cual se procura un proceso simplificado que favorezca la participación.

	BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO	DOC-ORN-001
		Versión: 02
		Pág. 3 de 11

II. Objetivos del Premio.

- a) Fomentar el uso de modelos de gestión de calidad y excelencia y de procesos de mejora continua en la administración pública de la provincia.
- b) Promover la autoevaluación masiva de los organismos públicos de la provincia, con la utilización de un formulario de autoevaluación basado en el Marco Común de Evaluación CAF (utilizado en su integridad, en el Premio Nacional).
- c) Promover un espacio de intercambio de experiencias y aprendizaje interinstitucional sobre temas de calidad y aplicación del modelo de gestión.
- d) Reconocer públicamente los logros obtenidos en la implantación parcial o total de procesos de calidad en las instituciones públicas de la provincia.
- e) Destacar y compartir las prácticas sobresalientes que han sido desarrolladas en cualquier ámbito de los organismos del sector público de la provincia.

III. Alcance.

Pueden participar todos los organismos del sector público de la Provincia de Santiago, de los diferentes sectores que componen el Estado, centralizados, descentralizados, organismos autónomos, municipales, distritos municipales, provistos de personalidad jurídica de derecho público, titulares de competencia y prerrogativas públicas. Incluyendo unidades que cuenten con una dirección y capacidad de organizar su gestión dentro de la institución. La postulación a esta premiación es totalmente gratuita.

IV. 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.



**BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE SANTIAGO**

DOC-ORN-001

Versión: 02

Pág. 4 de 11

En caso de que el postulante se encuentre involucrado en un conflicto social o comunitario evidenciado, el Ministerio 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.

V. Criterios de evaluación. Modelo de gestión de calidad.

El formulario de autoevaluación que se utilizará es coherente con los fines de difusión del **Marco Común de Evaluación** (CAF), que está realizando el MAP. Este modelo es utilizado en los países de la Unión Europea como instrumento de evaluación de la gestión en las instituciones públicas y a su vez está basado en el modelo de excelencia creado y promovido por la Fundación Europea para la Calidad de la Gestión (European Foundation for Quality Management – EFQM). La versión extensa del CAF, que puede servir de material de consulta para aclarar los conceptos utilizados en el formulario, está disponible en la página www.map.gob.do. El CAF ha sido adaptado para cumplir finalidades de autoevaluación, evaluación externa y premiación, a pesar de haber sido diseñado originalmente sólo para la primera función.

Al igual que el Marco Común de Evaluación, el formulario de evaluación tiene 9 criterios y son los siguientes:

1. Liderazgo.
2. Estrategia y planificación.
3. Personas.
4. Alianzas y recursos.
5. Procesos.
6. Resultados orientados a los clientes/ciudadanos.
7. Resultados en las personas.
8. Resultados en la sociedad.
9. Resultados clave del rendimiento.

Estos criterios se dividen en 28 subcriterios y son desplegados en el formulario en preguntas.

El Formulario de autoevaluación estará disponible en el sitio web: www.map.gob.do, dentro del apartado del premio provincial.

	BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO	DOC-ORN-001
		Versión: 02
		Pág. 5 de 11

VI. Responsables del proceso.

La responsabilidad global del proceso recae en el Ministerio de Administración Pública.

6.1 Comisión Ejecutiva del premio.

Es un grupo de **servidores públicos** del MAP, bajo la dirección de un Viceministro asignado, que tiene a su cargo la coordinación de todas las actividades del Premio y que asegura que todo el proceso se realice según lo establecido. Debe apoyar al Jurado y a los equipos evaluadores externos en el proceso de evaluación.

6.2 Equipo evaluador interno.

Es el equipo designado por la dirección de un organismo para coordinar el proceso de auto evaluación en su interior. Los miembros del equipo deben ser seleccionados de manera que sea posible recopilar información de todas las áreas, así como de los diferentes niveles jerárquicos de la institución.

6.3 Equipo evaluador externo.

Es el equipo responsable de realizar la labor de evaluación del organismo desde fuera. Está integrado por funcionarios públicos, y miembros del sector privado, profesionales independientes, académicos y estudiantes de últimos años de carreras universitarias afines a los temas de gestión. Los que serán entrenados en la Metodología CAF y en el proceso de evaluación. La Comisión Ejecutiva tendrá la responsabilidad de admisión de los evaluadores externos.

6.4 Jurado Evaluador.

Está integrado por personas representantes de instituciones de amplia credibilidad en la provincia de Santiago de los Caballeros, 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 a los ganadores, a partir de la información que posee.

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

	BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO	DOC-ORN-001
		Versión: 02
		Pág. 6 de 11

VII. Fases del proceso de postulación y evaluación.

El proceso de premiación comprende cinco fases fundamentales:

1. Postulación en línea;
2. Evaluación Externa;
3. Premiación;
4. Entrega de Informes de Retorno; y
5. Promoción de Ganadoras (Benchmarking).

7.1 Postulación en línea.

El equipo evaluador interno, designado por la máxima autoridad de la institución y previamente entrenado por el MAP en el uso del formulario de autoevaluación basado en la herramienta (CAF), es el responsable de coordinar todo el proceso de autoevaluación de la institución. Este será llevado a cabo íntegramente en el sitio web: www.map.gob.do, más directamente dentro del apartado del premio provincial, siguiendo las instrucciones del documento “Instrucciones de postulación”.

Las fechas establecidas para la versión de la postulación estarán debidamente detallada en el “calendario de actividades” que se publica en la web.

El sistema arrojará de modo automático la suma de la puntuación entre 0 y 500 puntos, la que podrá ser ratificada o modificada en el proceso de evaluación.

7.2 Evaluación externa.

Los miembros del Equipo Evaluador Externo reciben una clave para acceder a la plataforma WEBCAF donde se le(s) carga(n) la(s) organización(es) que se le(s) ha(n) asignado para evaluar.

Dichos equipos tienen el deber de analizar y estudiar la información colgada por el postulante en la misma plataforma, incluyendo las evidencias. En caso de que la organización haya obtenido la puntuación mínima establecida (400 puntos) luego de hacer el consenso, el equipo evaluador realizará una visita técnica en coordinación con los organizadores del Premio.

Al término de su análisis, el equipo evaluador elabora un Informe de Retorno con los resultados de la evaluación, indicando los puntos fuertes y las áreas de mejora, el cual se entrega a la Comisión Ejecutiva del Premio y posteriormente al Jurado.



**BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE SANTIAGO**

DOC-ORN-001

Versión: 02

Pág. 7 de 11

Concluido el proceso, cada organismo postulante recibe una copia del Informe de Retorno, a fin de que desarrolle los planes y estrategias para superar las oportunidades de mejora encontradas.

7.3 Premiación.

Corresponde al Jurado evaluador hacer una revisión general de los resultados, y atendiendo a los mismos y a la calificación otorgada por el equipo evaluador externo, seleccionar a los ganadores.

Los organismos que resulten ganadores son reconocidos en una ceremonia encabezada por las máximas autoridades de la provincia y del Ministerio.

Todas las organizaciones postulantes reciben un certificado por su participación, siendo los galardones a obtener:

- Galardón Oro.
- Galardón Plata.
- Galardón Bronce.

7.4 Entrega de Informe(s) de retorno.

Documento(s) elaborado(s) por el equipo evaluador externo, después de valorar las postulaciones de las organizaciones participantes y que sirve(n) de referencia para la elaboración de sus planes de mejora. Por tanto, debe(n) reflejar de la manera más objetiva, clara y concisa posible, la situación real en que se encuentra dicho organismo al momento de postular.

Reseñar, además, el grado de claridad en que fueron expuestos los conceptos, en la congruencia de las informaciones respecto a las respuestas del cuestionario y de las evidencias aportadas.

	BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO	DOC-ORN-001
		Versión: 02
		Pág. 8 de 11

7.5 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.

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.

VIII. Garantía del Proceso.

Todo el proceso del Premio a la Calidad de la Gestión Pública de la Provincia de Santiago 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 postulación, evaluación, e informes de retorno, son tratados con la **máxima confidencialidad**.

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.

	BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO	DOC-ORN-001
		Versión: 02
		Pág. 9 de 11

IX. Instrucciones para Postulación.

El propósito de éste documento es definir los pasos que deberán cumplir los organismos postulantes al Premio a la Calidad de la Gestión del Sector Público de la Provincia de Santiago para presentarse al Premio.

El proceso de inscripción y postulación se realizará sólo a través de la plataforma web del premio, a la que se puede acceder a través del sitio web del MAP www.map.gob.do, haciendo click al logo del premio provincial. No se aceptarán postulaciones por otras vías.

La postulación estará abierta en las fechas estipuladas en el documento “Calendario de actividades”, plazo que sólo podrá ser modificado por el MAP, lo que de ocurrir, será informado a través de la página web del premio.

En el sitio web, el postulante encontrará un formulario consistente en una hoja resumen de la organización.

Este resumen debe contener las siguientes informaciones:

Información general de la organización: nombre, dirección, número de teléfono, número de fax, dirección electrónica, página Web, RNC, base legal, misión, visión, valores, estrategia, objetivos generales, número de empleados.

Perfil de la organización: señalar aspectos más importantes, así como los factores claves relacionados con las actividades que realiza y hacia donde está orientado el organismo (tipo de organización según operaciones que realiza y población objetivo).

En este punto, es imprescindible especificar quiénes son los clientes de la organización, es decir, a quiénes van dirigidos sus servicios.

Estructura organizativa: se debe presentar el organigrama de tal manera que los Evaluadores Externos y el Jurado Evaluador identifiquen con claridad la relación entre las diferentes áreas administrativas de la organización.



**BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE SANTIAGO**

DOC-ORN-001

Versión: 02

Pág. 10 de 11

Catálogo de servicios: presentar una relación de los servicios ofrecidos por la organización a los ciudadanos.

Adicionalmente, el sitio contendrá el formulario de autoevaluación. Este formulario, consiste en un conjunto de preguntas que deberán ser contestadas pormenorizadamente por el postulante y que buscan dar cuenta del grado de madurez de la gestión de la organización, lo que finalmente se traduce en una puntuación cuyo máximo es 500 puntos. El cálculo de la puntuación es automático y lo realiza el software que sostiene a la plataforma.

Las respuestas a cada pregunta suponen un proceso interno de autoevaluación por parte de la organización participante la que debe ser conocida y respaldada por la autoridad responsable de cada servicio.

Las preguntas van siguiendo todos los criterios y subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF), de manera que provea suficiente información para la revisión integral y objetiva que se realizará durante el proceso de evaluación externa.

Ante cada pregunta, la institución deberá definir cuál es el estado actual de su gestión en el área que está siendo evaluada y marcar en el formulario en línea sólo una de las siguientes alternativas:

- No hay planificación ni desarrollo.
- Alguna evidencia de planificación y desarrollo.
- Buenas evidencias en áreas relevantes de planificación y desarrollo.
- Buenas evidencias de planificación, desarrollo y se controlan con indicadores relevantes.
- Buenas evidencias de planificación, desarrollo, control y mejora en áreas relevantes.
- Fuertes evidencias de planificación, desarrollo, control y mejora en la mayoría de las áreas.

En el espacio frente a cada pregunta se deberá escribir la evidencia (información objetiva de lo que la organización realiza para enfrentar los requerimientos de gestión del CAF) a partir de la cual se puede afirmar que la práctica evaluada está en el nivel que se ha seleccionado como respuesta a la pregunta. Estas evidencias deben ser presentadas de tal forma que permitan visualizar los logros obtenidos por la organización en lo relativo a cada pregunta.



**BASES PREMIO A LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE SANTIAGO**

DOC-ORN-001

Versión: 02

Pág. 11 de 11

De esta manera se responden las preguntas correspondientes a los criterios facilitadores (procesos que permiten alcanzar resultados para la organización en el camino a la excelencia).

Las preguntas asociadas a los criterios de resultados, se contestan seleccionando una sola de las siguientes opciones:

- No hay mediciones de satisfacción/No hay información de resultados.
- Los resultados no alcanzan los objetivos.
- Se alcanzan pocos objetivos.
- Se alcanzan algunos objetivos relevantes.
- Se alcanzan la mayoría o todos los objetivos relevantes.

En el espacio frente a cada pregunta se deberán mostrar los datos que permiten sustentar la autoevaluación escogida como respuesta a la pregunta.

Una vez cerradas las postulaciones, el MAP iniciará el proceso de evaluación de todas ellas, proceso que tendrá una duración determinada en el “Calendario de actividades”.